

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

DOCUMENTO			PROTOCOLO ELETRÔNICO	
Espécie	Data	Número	Data	Número do Protocolo
OFÍCIO	11/04/2025	2025/31	11/04/2025	2025/2515344
Procedência	SESPA - CIIR			
Interessado	Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação > CIIR > SEDE			
Assunto	PRESTAÇÃO DE CONTAS DE CONTRATUALIZADO			
Complemento	Relatório 1º TRIMESTRE de 2025			
Anexo/Sequencial	1,2			



Belém, 10 de abril de 2025

OFÍCIO - Nº 31/2025/GAF/CIIR.

Ao

Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais – GTCAGHMR

C/C. Ilma.Sra. Elilma Andrade Ferreira
Coordenadora GTCAGHMR

REF.: PRESTAÇÃO DE CONTAS 1º TRIMESTRE/2025

Prezada Senhora,

O Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano - INDSH, Administrador do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR vem encaminhar o relatório de prestação de contas, referente ao **1º trimestre de 2025**, evidenciando produção, comissões, ações e indicadores de produção, conforme Contrato de Gestão Nº 005/SESPA/2024.

Com intuito de seguir as orientações deste conceituado Grupo Técnico, considerando as diretrizes de redução na utilização de papel, evidenciar objetivamente a produção e respeitando o contrato de gestão, segue abaixo a ordem de apresentação desta prestação para vossa apreciação.

- | | |
|--|------------------------|
| • Produção CER IV e CEO II. | • Comissão de Farmácia |
| • Comissão de Revisão de Prontuários - CRP; | Terapêutica |
| • Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH | • PGRSS |
| • Serviço de Atenção ao Usuário - SAU; | • GTH |
| • Arte e Cultura | • NEP |
| • Recursos Humanos | • NSP |

Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para o que se fizer necessário e aproveitamos o ensejo para elevar protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

REJANE XAVIER SOARES GOMES

Diretora Executiva

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO – C.I.I.R
INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH



ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2025/2515344

Anexo/Sequencial: 1

Este documento foi assinado eletronicamente na forma do Art. 6º do Decreto Estadual Nº 2.176, de 12/09/2018.

Assinatura(s) do Documento:

Assinado eletronicamente por: Rejane Xavier Soares Gomes, **CPF:** ***.612.831-**

Em: 11/04/2025 12:41:19

Aut. Assinatura: b7cb803129ce126c716f19f7491029f8157d4627285dd8239224f69dfa0fefe6



Identificador de autenticação: ba5dc83e-462a-427b-b197-65295c36d340

Confira a autenticidade deste documento em

<https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE PRESTAÇÃO DE CONTAS - CIIR



CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024
PROCESSO Nº 2024/2352797
ORGANIZAÇÃO SOCIAL (OS)
INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E
HUMANO – INDSH

REF.: 1º TRIMESTRE DE 2025

[illegible]

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTAS MÉDICAS - MÊS DE COMPETÊNCIA																											
1º SEMESTRE - 2025										2º SEMESTRE - 2025								TOTAL ANUAL - 2025									
CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS
Alergologia Adulto / Pediátrica	900		Média	158	97	255	28%	138	15%	900		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1800		Média	158	97	255	14%	138	8%
Cardiologia Adulto (>13 Anos)	1080		Média	58	385	443	41%	72	7%	1080		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	2160		Média	58	385	443	21%	72	3%
Cardiologia Pediátrica (Pré – Operatório)	1200		Média	144	248	392	33%	97	8%	1200		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	144	248	392	16%	97	4%
Dermatologia Adulto	600		Média	56	48	104	17%	21	4%	600		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	56	48	104	9%	21	2%
Dermatologia Pediátrica	660		Média	52	60	112	17%	89	13%	660		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1320		Média	52	60	112	8%	89	7%
Endocrinologia Adulto (Telemedicina)	420		Média	46	31	77	18%	29	7%	420		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	840		Média	46	31	77	9%	29	3%
Endocrinologia Pediátrica (Telemedicina)	1020		Média	135	270	405	40%	102	10%	1020		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	2040		Média	135	270	405	20%	102	5%
Fisioterapia	2400		Média	330	424	754	31%	206	9%	2400		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	4800		Média	330	424	754	16%	206	4%
Gastroenterologia (>13 Anos)	900		Média	115	216	331	37%	64	7%	900		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1800		Média	115	216	331	18%	64	4%
Gastroenterologia Pediátrica	900		Média	124	115	239	27%	105	12%	900		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1800		Média	124	115	239	13%	105	6%
Geneticista	900		Média	186	122	308	34%	101	11%	900		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1800		Média	186	122	308	17%	101	6%
Hematologia Pediátrica	600		Média	29	52	81	14%	29	5%	600		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	29	52	81	7%	29	2%
Nefrologia Pediátrica	900		Média	50	88	138	15%	46	5%	900		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1800		Média	50	88	138	8%	46	3%
Neurologia Clínica Adulto (>13 Anos)	1380		Média	213	269	482	35%	89	6%	1380		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	2760		Média	213	269	482	17%	89	3%
*Neuropediatria (Presencial Ou 50% Telemedicina)	3420		Média	717	779	1496	44%	289	8%	3420		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	6840		Média	717	779	1496	22%	289	4%
Oftalmologia Geral Adulto E Pediátrica	2100		Média	602	446	1048	50%	333	16%	2100		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	4200		Média	602	446	1048	25%	333	8%
Ortopedia (>13 Anos)	1200		Média	147	279	426	36%	116	10%	1200		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	147	279	426	18%	116	5%
Ortopedia Pediátrica	3900		Média	659	1023	1682	43%	391	10%	3900		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	7800		Média	659	1023	1682	22%	391	5%
Otorrinolaringologia	5640		Média	985	653	1638	29%	535	9%	5640		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	11280		Média	985	653	1638	15%	535	5%
Pediatria Geral	1200		Média	254	183	437	36%	156	13%	1200		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	254	183	437	18%	156	7%
Psiquiatria Adulto E Pediátrico	2400		Média	383	392	775	32%	316	13%	2400		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	4800		Média	383	392	775	16%	316	7%
Reumatologia (>13 Anos)	600		Média	67	109	176	29%	34	6%	600		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	67	109	176	15%	34	3%
Reumatologia Pediátrica	600		Média	45	73	118	20%	33	6%	600		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	45	73	118	10%	33	3%
Urologia Adulto	720		Média	51	128	179	25%	54	8%	720		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1440		Média	51	128	179	12%	54	4%
Urologia Pediátrica	600		Média	4	18	22	4%	7	1%	600		Média	0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	4	18	22	2%	7	1%
TOTAL	36240	-	-	5610	6508	12118	33%	3452	10%	36240	-	-	0	0	0	0,00%	0	0%	72480	-	-	5610	6508	12118	17%	3452	5%

Página 4 de 342

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA DE PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS																												
		1º SEMESTRE - 2025								2º SEMESTRE - 2025								TOTAL ANUAL - 2025										
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	
Assistente Social	900		Média	1064	0	1064	118,22%	21	2,33%	900	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	1800		Média	1064	0	1064	59,11%	21	1,17%	
Enfermagem	1500		Média	545	22	567	37,80%	53	3,53%	1500	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3000		Média	545	22	567	18,90%	53	1,77%	
Nutrição	900		Média	553	46	599	66,56%	294	32,67%	900	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	1800		Média	553	46	599	33,28%	294	16,33%	
Neuropsicologia	300		Média	849	0	849	283,00%	237	79,00%	300	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	600		Média	849	0	849	141,50%	237	39,50%	
TOTAL	3600	-		3011	68	3079	86%	605	16,81%	3600	-		0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	7200	-		3011	68	3079	43%	605	8,40%

SERVIÇO DE SADT INTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA																																			
SADT	JANEIRO/2025					FEVEREIRO/2025					MARÇO/2025					ABRIL/2025					MAIO/2025					JUNHO/2025					1º SEMESTRE - 2025				
	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O					
Audiometria	200	140	70,00%	40	20,00%	200	205	102,50%	50	25,00%	200	327	163,50%	124	62,00%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1200	732	61,00%	265	22,08%					
Beta	100	147	147,00%	65	65,00%	100	133	133,00%	70	70,00%	100	151	151,00%	81	81,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	600	431	71,83%	216	36,00%					
Desenvolvimento Ocu	300	122	40,67%	74	24,67%	300	120	40,00%	62	20,67%	300	155	51,67%	70	23,33%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1800	405	22,50%	214	11,89%					
Electrocardiograma Adulto	120	53	44,17%	26	21,67%	120	79	65,83%	40	33,33%	120	55	45,83%	26	21,67%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	720	187	25,97%	92	12,78%					
Electrocardiograma Pediátrico	120	66	55,00%	20	16,67%	120	80	66,67%	44	36,67%	120	95	79,17%	22	18,33%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	720	241	33,47%	86	11,94%					
Electrocardiograma	300	179	59,33%	115	38,00%	300	140	46,67%	111	37,0%	300	153	51,00%	18	6,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1800	480	26,67%	44	2,44%					
Electroencefalograma	100	146	146,00%	101	101,00%	100	146	146,00%	51	51,00%	100	130	130,00%	100	100,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	600	422	70,33%	292	48,67%					
Electromiogramografia	120	52	76,67%	53	44,17%	120	91	75,83%	57	47,50%	120	102	85,00%	64	53,33%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	720	285	39,58%	174	24,17%					
Halter	100	63	63,00%	25	25,00%	100	66	66,00%	23	23,00%	100	66	66,00%	17	17,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	600	195	32,50%	65	10,83%					
Institucionalização Para Diagnóstico	100	12	12,00%	0	0,00%	100	113	113,00%	0	0,00%	100	155	155,00%	0	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	600	358	59,33%	0	0,00%					
Mapa	150	92	61,33%	38	25,33%	150	95	63,00%	50	33,33%	150	63	42,00%	25	16,67%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	900	240	26,67%	115	12,78%					
Mapeamento De Rotina	40	40	100,00%	6	15,00%	40	26	65,00%	4	10,00%	40	23	57,50%	4	10,00%	40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	240	80	33,33%	14	5,83%					
Orientações Acadêmicas	65	17	26,15%	1	1,54%	65	26	40,00%	0	0,00%	65	84	129,23%	0	0,00%	65	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	65	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	127	42,33%	1	0,33%					
Processamento Auditivo	10	0	0,00%	0	0,00%	10	0	0,00%	0	0,00%	10	1	10,00%	1	10,00%	10	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	60	0	0,00%	0	0,00%					
Radiografia Odontológica Periapical	125	7	0,80%	0	0,00%	125	11	8,80%	17	13,60%	125	52	41,60%	10	8,00%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	750	64	8,53%	35	4,67%					
Radiografia Odontológica Panorâmica	125	50	64,00%	1	0,80%	125	75	60,00%	5	4,00%	125	73	58,40%	4	3,20%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	750	228	30,40%	0	0,00%					
Radiografia	1500	1200	80,73%	26	1,73%	1500	1215	81,00%	25	1,67%	1500	1213	80,87%	37	2,47%	1500	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1500	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9000	3714	41,27%	68	0,76%					
Ultrassonografia Geral	300	120	40,00%	102	34,00%	300	135	45,00%	81	27,00%	300	104	34,67%	112	37,33%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1800	353	19,61%	207	11,50%					
Ultrassonografia Com Doppler	150	110	73,33%	23	15,33%	150	115	76,67%	32	21,33%	150	110	73,33%	21	14,00%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	900	343	38,11%	76	8,44%					
Videofluoroscopia	200	37	18,50%	9	4,50%	200	10	5,00%	1	0,50%	200	74	37,00%	1	0,50%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1200	129	10,75%	15	1,25%					
	4225	2800	66,17%	634	15,01%	4225	2950	69,82%	700	16,79%	4225	3194	75,60%	733	17,35%	4225	0	0,00%	0	0,00%	4225	0	0,00%	0	0,00%	4225	2440	57,75%	2876	68,05%					

2º SEMESTRE - 2025																																			
SADT	JULHO/2025					AGOSTO/2025					SETEMBRO/2025					OUTUBRO/2025					NOVEMBRO/2025					DEZEMBRO/2025					1º SEMESTRE - 2025				
	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEISMO O	% ABSENTEISMO O					
Audiometria	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1200	0	0,00%	0	0,00%					
Beta	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	600	0	0,00%	0	0,00%					
Desenvolvimento Ocu	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1800	0	0,00%	0	0,00%					
Electrocardiograma Adulto	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	720	0	0,00%	0	0,00%					
Electrocardiograma Pediátrico	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	720	0	0,00%	0	0,00%					
Electrocardiograma	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1800	0	0,00%	0	0,00%					
Electroencefalograma	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	600	0	0,00%	0	0,00%					
Electromiogramografia	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	720	0	0,00%	0	0,00%					
Halter	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	600	0	0,00%	0	0,00%					
Institucionalização Para Diagnóstico	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	600	0	0,00%	0	0,00%					
Mapa	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	900	0	0,00%	0	0,00%					
Mapeamento De Rotina	40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	240	0	0,00%	0	0,00%					
Orientações Acadêmicas	65	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	65	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	65	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	65	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	65	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0	0,00%	0	0,00%					
Processamento Auditivo	10	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	60	0	0,00%	0	0,00%					
Radiografia Odontológica Periapical	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	750	0	0,00%	0	0,00%					
Radiografia Odontológica Panorâmica	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	125	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	750	0	0,00%	0	0,00%					
Radiografia	1500	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1500	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1500	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1500	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1500	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9000	0	0,00%	0	0,00%					
Ultrassonografia Geral	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1800	0	0,00%	0	0,00%					
Ultrassonografia Com Doppler	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	900	0	0,00%	0	0,00%					
Videofluoroscopia	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1200	0	0,00%	0	0,00%					
	4225	0	0,00%	0	0,00%	4225	0																												

		MAPA COMPARATIVO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADA / EXECUTADA PELO SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPEUTICO - SADT INTERNO													
CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025															
SERVIÇO DE SADT INTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA															
	1º SEMESTRE - 2025					2º - SEMESTRE - 2025					TOTAL ANUAL - 2025				
SADT	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
Audiometria	1200	732	61,00%	265	22,08%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	732	30,50%	265	11,04%
Bera	600	431	71,83%	216	36,00%	600	0	0,00%	0	0,00%	1200	431	35,92%	216	18,00%
Densitometria Óssea	1800	405	22,50%	214	11,89%	1800	0	0,00%	0	0,00%	3600	405	11,25%	214	5,94%
Ecocardiograma Adulto	720	187	25,97%	92	12,78%	720	0	0,00%	0	0,00%	1440	187	12,99%	92	6,39%
Ecocardiograma Pediátrico	720	241	33,47%	86	11,94%	720	0	0,00%	0	0,00%	1440	241	16,74%	86	5,97%
Eletrocardiograma	1800	480	26,67%	44	2,44%	1800	0	0,00%	0	0,00%	3600	480	13,33%	44	1,22%
Eletroencefalograma	600	422	70,33%	292	48,67%	600	0	0,00%	0	0,00%	1200	422	35,17%	292	24,33%
Eletroneuromiografia	720	285	39,58%	174	24,17%	720	0	0,00%	0	0,00%	1440	285	19,79%	174	12,08%
Holter	600	195	32,50%	65	10,83%	600	0	0,00%	0	0,00%	1200	195	16,25%	65	5,42%
Imitancimetria Para Diagnóstico	600	350	58,33%	0	0,00%	600	0	0,00%	0	0,00%	1200	350	29,17%	0	0,00%
Mapa	100	248	248,00%	113	113,00%	900	0	0,00%	0	0,00%	1000	248	24,80%	113	11,30%
Mapeamento De Retina	100	89	89,00%	14	14,00%	240	0	0,00%	0	0,00%	340	89	26,18%	14	4,12%
Otoemissões Acústicas	390	127	32,56%	1	0,26%	390	0	0,00%	0	0,00%	780	127	16,28%	1	0,13%
Processamento Auditivo	60	1	1,67%	1	1,67%	60	0	0,00%	0	0,00%	120	1	0,83%	1	0,83%
Radiografia Odontológica Periapical	750	64	8,53%	35	4,67%	750	0	0,00%	0	0,00%	1500	64	4,27%	35	2,33%
Radiografia Odontológica Panorâmica	750	228	30,40%	8	1,07%	750	0	0,00%	0	0,00%	1500	228	15,20%	8	0,53%
Radiografia	9000	3714	41,27%	68	0,76%	9000	0	0,00%	0	0,00%	18000	3714	20,63%	68	0,38%
Ultrassonografia Geral	1800	353	19,61%	297	16,50%	1800	0	0,00%	0	0,00%	3600	353	9,81%	297	8,25%
Ultrassonografia Com Doppler	900	343	38,11%	76	8,44%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	343	19,06%	76	4,22%
Videofaringolaringoscopia	1200	129	10,75%	15	1,25%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	129	5,38%	15	0,63%
	24410	9024	36,97%	2076	8,50%	25350	0	0,00%	0	0,00%	49760	9024	18,14%	2076	4,17%

SERVIÇO DE SADT EXTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA																					
	JANEIRO/2025			FEVEREIRO/2025			MARÇO/2025			ABRIL/2025			MAIO/2025			JUNHO/2025			1º SEMESTRE - 2025		
SADT EXTERNO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O
Análises Clínicas	5000	3987	79,74%	5000	1574	31,48%	5000	10928	218,56%	5000		0,00%	5000		0,00%	5000		0,00%	30000	16489	54,96%
Análise Genética Geral	50	31	62,00%	50	3	6,00%	50	7	14,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	41	13,67%
Colonoscopia	40	28	70,00%	40	34	85,00%	40	26	65,00%	40		0,00%	40		0,00%	40		0,00%	240	88	36,67%
Endoscopia Digestiva Alta	250	107	42,80%	250	158	63,20%	250	130	52,00%	250		0,00%	250		0,00%	250		0,00%	1500	395	26,33%
Pet-Ct	2	1	50,00%	2	0	0,00%	2	0	0,00%	2		0,00%	2		0,00%	2		0,00%	12	1	8,33%
Radiografia (Urografia Excretora + Estudo Urodinâmico)	15	4	26,67%	15	1	6,67%	15	0	0,00%	15		0,00%	15		0,00%	15		0,00%	90	5	5,56%
Ressonância Magnética Com Contraste	100	29	29,00%	100	29	29,00%	100	26	26,00%	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	600	84	14,00%
Ressonância Magnética Com Contraste E Sedação	50	5	10,00%	50	32	64,00%	50	28	56,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	65	21,67%
Ressonância Magnética Sem Contraste	150	123	82,00%	150	176	117,33%	150	100	66,67%	150		0,00%	150		0,00%	150		0,00%	900	399	44,33%
Teste Ergométrico	100	42	42,00%	100	22	22,00%	100	42	42,00%	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	600	106	17,67%
Tomografia Computadorizada Sem Contraste	95	57	60,00%	95	81	85,26%	95	51	53,68%	95		0,00%	95		0,00%	95		0,00%	570	189	33,16%
Tomografia Computadorizada Com Contraste E Sedação	25	19	76,00%	25	10	40,00%	25	10	40,00%	25		0,00%	25		0,00%	25		0,00%	150	39	26,00%
TOTAL	5877	4433	75,43%	5877	2120	36,07%	5877	11348	193,09%	5877	0	0,00%	5877	0	0,00%	5877	0	0,00%	35262	17901	50,77%

	JULHO/2025			AGOSTO/2025			SETEMBRO/2025			OUTUBRO/2025			NOVEMBRO/2025			DEZEMBRO/2025			2º SEMESTRE - 2025		
SADT EXTERNO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZAD O	% REALIZAD O
Análises Clínicas	5000		0,00%	5000		0,00%	5000		0,00%	5000		0,00%	5000		0,00%	5000		0,00%	30000	0	0,00%
Análise Genética Geral	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	0	0,00%
Colonoscopia	40		0,00%	40		0,00%	40		0,00%	40		0,00%	40		0,00%	40		0,00%	240	0	0,00%
Endoscopia Digestiva Alta	250		0,00%	250		0,00%	250		0,00%	250		0,00%	250		0,00%	250		0,00%	1500	0	0,00%
Pet-Ct	2		0,00%	2		0,00%	2		0,00%	2		0,00%	2		0,00%	2		0,00%	12	0	0,00%
Radiografia (Urografia Excretora + Estudo Urodinâmico)	15		0,00%	15		0,00%	15		0,00%	15		0,00%	15		0,00%	15		0,00%	90	0	0,00%
Ressonância Magnética Com Contraste	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	600	0	0,00%
Ressonância Magnética Com Contraste E Sedação	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	50		0,00%	300	0	0,00%
Ressonância Magnética Sem Contraste	150		0,00%	150		0,00%	150		0,00%	150		0,00%	150		0,00%	150		0,00%	900	0	0,00%
Teste Ergométrico	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	100		0,00%	600	0	0,00%
Tomografia Computadorizada Sem Contraste	95		0,00%	95		0,00%	95		0,00%	95		0,00%	95		0,00%	95		0,00%	570	0	0,00%
Tomografia Computadorizada Com Contraste E Sedação	25		0,00%	25		0,00%	25		0,00%	25		0,00%	25		0,00%	25		0,00%	150	0	0,00%
TOTAL	5877	0	0,00%	5877	0	0,00%	5877	0	0,00%	5877	0	0,00%	5877	0	0,00%	5877	0	0,00%	35262	0	0,00%

SERVIÇO DE SADT EXTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA

SADT	1º SEMESTRE - 2025			2º SEMESTRE - 2025			TOTAL ANUAL - 2025		
	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO
Análises Clínicas	30000	16489	54,96%	30000	0	0,00%	60000	16489	27,48%
Análise Genética Geral	300	41	13,67%	300	0	0,00%	600	41	6,83%
Colonoscopia	240	88	36,67%	240	0	0,00%	480	88	18,33%
Endoscopia Digestiva Alta	1500	395	26,33%	1500	0	0,00%	3000	395	13,17%
Pet-Ct	12	1	8,33%	12	0	0,00%	24	1	4,17%
Radiografia (Urografia Excretora + Estudo Urodinâmico)	90	5	5,56%	90	0	0,00%	180	5	2,78%
Ressonância Magnética Com Contraste	600	84	14,00%	600	0	0,00%	1200	84	7,00%
Ressonância Magnética Com Contraste E Sedação	300	65	21,67%	300	0	0,00%	600	65	10,83%
Ressonância Magnética Sem Contraste	900	399	44,33%	900	0	0,00%	1800	399	22,17%
Teste Ergométrico	600	106	17,67%	600	0	0,00%	1200	106	8,83%
Tomografia Computadorizada Sem Contraste	570	189	33,16%	570	0	0,00%	1140	189	16,58%
Tomografia Computadorizada Com Contraste E Sedação	150	39	26,00%	150	0	0,00%	300	39	13,00%
TOTAL	35262	17901	50,77%	35262	0	0,00%	70524	17901	25,38%

[illegible]

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA DE PROFISSIONAIS NÃO MÉDICOS																											
1º SEMESTRE - 2025										2º SEMESTRE - 2025										TOTAL ANUAL - 2025							
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Educação Física	6000		Média	0	1187	1187	19,78%	894	14,90%	6000		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	12000		Média	0	1187	1187	9,89%	894	7,45%
Fisioterapia	7800		Média	0	7275	7275	93,27%	1323	16,96%	7800		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	15600		Média	0	7275	7275	46,63%	1323	8,48%
Fonaudiologia	9600		Média	0	3647	3647	37,99%	1564	16,29%	9600		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	19200		Média	0	3647	3647	18,99%	1564	8,15%
Intervenções Mediadas por Músicas	1500		Média	0	712	712	47,47%	70	4,67%	1500		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3000		Média	0	712	712	23,73%	70	2,33%
Musicoterapia	1800		Média	0	900	900	50,00%	90	5,00%	1800		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3600		Média	0	900	900	25,00%	90	2,50%
Pedagogia/Psicopedagogia	2700		Média	0	786	786	29,11%	351	13,00%	2700		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	5400		Média	0	786	786	14,56%	351	6,50%
Psicologia	7800		Média	0	5612	5612	71,95%	1275	16,35%	7800		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	15600		Média	0	5612	5612	35,97%	1275	8,17%
Terapia Ocupacional	12000		Média	0	6741	6741	56,18%	1202	10,02%	12000		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	24000		Média	0	6741	6741	28,09%	1202	5,01%
TOTAL	49200	-		0	26860	26860	55%	6769	13,76%	3600	-		0	0	0	0	0	0,00%	98400	-		0	26860	26860	27%	6769	6,88%

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social	1500		Média	0	1729	1729	115,27%	52	3,47%	1500		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3000		Média	0	1729	1729	57,63%	52	1,73%
Enfermagem	1500		Média	0	428	428	28,53%	19	1,27%	1500		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3000		Média	0	428	428	14,27%	19	0,63%
TOTAL	3000	-		0	2157	2157	71,90%	71	2,37%	3000	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	6000	-		0	2157	2157	14,27%	71	2,37%

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JANEIRO/25			FEVEREIRO/25			MARÇO/25			ABRIL/25			MAIO/25			JUNHO/25			TOTAL 1º SEMESTRE - 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Reabilitação Auditiva	150	150	100	150	150	100	150	150	100	150		0	150		0	150		0	900	450	50
Reabilitação Física	300	292	97	300	295	98	300	295	98	300		0	300		0	300		0	1.800	882	49
Reabilitação Intelectual	300	292	97	300	295	98	300	291	97	300		0	300		0	300		0	1.800	878	49
Reabilitação Visual	150	149	99	150	150	100	150	150	100	150		0	150		0	150		0	900	449	50
Estimulação Precoce	100	91	91	100	90	90	100	90	90	100		0	100		0	100		0	600	271	45
TOTAL	1.000	974	97	1.000	980	98	1.000	976	98	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	6.000	2.930	49

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JULHO/25			AGOSTO/25			SETEMBRO/25			OUTUBRO/25			NOVEMBRO/25			DEZEMBRO/25			TOTAL 2º SEMESTRE - 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Reabilitação Auditiva	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	900	0	0
Reabilitação Física	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	1.800	0	0
Reabilitação Intelectual	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	1.800	0	0
Reabilitação Visual	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	900	0	0
Estimulação Precoce	100		0	100		0	100		0	100		0	100		0	100		0	600	0	0
TOTAL	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	6.000	0	0

TIPO DE REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2025			TOTAL 2º SEMESTRE - 2025			TOTAL ANUAL 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Reabilitação Auditiva	900	450	50	900	0	0	1.800	450	25
Reabilitação Física	1.800	882	49	1.800	0	0	3.600	882	25
Reabilitação Intelectual	1.800	878	49	1.800	0	0	3.600	878	24
Reabilitação Visual	900	449	50	900	0	0	1.800	449	25
Estimulação Precoce	600	271	45	600	0	0	1.200	271	23
TOTAL	6.000	2.930	49	6.000	0	0	12.000	2.930	24

Página 14 de 342

OFICINA ORTOPÉDICA																												
1º SEMESTRE - 2025											2º SEMESTRE - 2025								TOTAL ANUAL - 2025									
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	
Aparelhos Auditivos (OPME)	900	0	Média	0	91	91	118,22%	4	2,33%	900	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	1800			0	91	91	5,06%	4	0,22%	
Cadeira De Rodas Monobloco (Menores de 16 Anos e Maiores de 50 Anos) *	1500	0	Média	0	2	2	37,80%	0	3,53%	1500	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3000			0	2	2	0,07%	0	0,00%	
Gesso Ortopédico Pediatríco	900	0	Média	0	127	127	66,56%	18	32,67%	900	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	1800			0	127	127	7,06%	18	1,00%	
Órtese, Próteses, Incluindo Ocular e Facial, Meios Auxiliares De Locomoção	300	0	Média	0	1080	1080	283,00%	247	79,00%	300	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	600			0	1080	1080	180,00%	247	41,17%	
TOTAL	3600	-		0	1300	1300	36%	269	7,47%	3600	-		0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	7200	-		0	1300	1300	18%	269	3,74%
CONSULTAS DE NÍVEL SUPERIOR - EXCETO MÉDICO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	
Assistente Social	300	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	300	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	600			0	0	0	0,00%	0	0,00%	
Fisioterapia	900	0	Média	0	934	934	103,78%	177	19,67%	900	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	1800			0	934	934	51,89%	177	9,83%	
Terapia Ocupacional	600	0	Média	0	248	248	41,33%	37	6,17%	600	0	Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	1200			0	248	248	20,67%	37	3,08%	
TOTAL	1800	-		0	1182	1182	65,67%	214	11,89%	1800	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	3600	-		0	1182	1182	32,83%	214	5,94%	

Página 16 de 342

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS																											
1º SEMESTRE - 2025										2º SEMESTRE - 2025										TOTAL ANUAL - 2025							
PROCEDIMENTOS CEO II	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
	1200		Média	0	973	973	81,08%	31	2,58%	1200		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	2400			0	973	973	40,54%	31	1,29%
Cirurgião Dentista Especialista em Bucomaxilofacial			Média	0	296	296	32,89%	97	10,78%	900		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	1800			0	296	296	16,44%	97	5,39%
Cirurgião Dentista Especialista em Endodontia			Média	0	2715	2715	64,64%	133	3,17%	4200		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	8400			0	2715	2715	32,32%	133	1,58%
Cirurgião Dentista Especialista em Pacientes com Necessidades Especiais			Média	0	2903	2903	96,77%	113	3,77%	3000		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	6000			0	2903	2903	48,38%	113	1,88%
Cirurgião Dentista Especialista em Periodontia			Média	0	2903	2903	96,77%	113	3,77%	3000		Média	0	0	0	0,00%	0	0,00%	6000			0	2903	2903	48,38%	113	1,88%
TOTAL	9300			0	6887	6887	74,05%	374	4,02%	9300			0	0	0	0,00%	0	0,00%	18600			0	6887	6887	37,03%	374	2%

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JANEIRO/25			FEVEREIRO/25			MARÇO/25			ABRIL/25			MAIO/25			JUNHO/25			TOTAL 1º SEMESTRE - 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
NATEA	400	337	84	400	329	82	400	365	91	400		0	400		0	400		0	2400	1031	43
TOTAL	400	337	84	400	329	82	400	365	91	400	0	0	400	0	0	400	0	0	2400	1031	43

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JULHO/25			AGOSTO/25			SETEMBRO/25			OUTUBRO/25			NOVEMBRO/25			DEZEMBRO/25			TOTAL 2º SEMESTRE - 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
NATEA	400		0	400		0	400		0	400		0	400		0	400		0	2400	0	0
TOTAL	400	0	0	400	0	0	400	0	0	400	0	0	400	0	0	400	0	0	2400	0	0

Página 19 de 342

CONTRATO 005/2024 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2025

CONSULTAS NÃO MÉDICAS

	1º SEMESTRE - 2025									2º SEMESTRE - 2025								TOTAL ANUAL - 2025										
SESSÕES PARA REABILITAÇÃO DE MÉDIA ALTA COMPLEXIDADE	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	
				0		0		0					0		0		0						0		0		0	
Educação Física	1800	0	Média	0	664	664	36,89%	245	13,61%	1800	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3600				0	664	664	18,44%	245	6,81%
Fonoaudiologia	3000	0	Média	0	1095	1095	36,50%	464	15,47%	3000	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	6000				0	1095	1095	18,25%	464	7,73%
Intervenções Mediadas Por Música	1500	0	Média	0	401	401	26,73%	185	12,33%	1500	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3000				0	401	401	13,37%	185	6,17%
Pedagogo	15000	0	Média	0	3577	3577	23,85%	100	0,67%	15000	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	30000				0	3577	3577	11,92%	100	0,33%
Psicologia	7800	0	Média	0	2591	2591	33,22%	173	2,22%	7800	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	15600				0	2591	2591	16,61%	173	1,11%
Psicopedagogia	1500	0	Média	0	515	515	34,33%	100	6,67%	1500	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3000				0	515	515	17,17%	100	3,33%
Terapia Ocupacional (Sessões)	7800	0	Média	0	2789	2789	35,76%	509	6,53%	7800	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	15600				0	2789	2789	17,88%	509	3,26%
TOTAL	38400	-		0	11632	11632	30,29%	1776	4,63%	38400	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	76800	-			0	11632	11632	15,15%	1776	2,31%

CONSULTAS NÍVEL SUPERIOR	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	
				0				0	0				0					0	0									
Assistente Social	1800	0	Média	0	1229	1229	68,28%	104	5,78%	1800	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3600				0	1229	1229	34,14%	104	2,89%
Enfermagem	1500	0	Média	0	448	448	29,87%	36	2,40%	1500	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3000				0	448	448	14,93%	36	1,20%
TOTAL	3300	-		0	1677	1677	50,82%	140	4,24%	3300	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	6600	-			0	1677	1677	25,41%	140	2,12%

REABILITAÇÃO	JANEIRO/25			FEVEREIRO/25			MARÇO/25			ABRIL/25			MAIO/25			JUNHO/25			1º SEMESTRE 2025		
	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%
CETEA	300	282	94	300	281	94	300	277	92	300		0	300		0	300		0	1800	840	47
TOTAL	300	282	94	300	281	94	300	277	92	300	0	0	300	0	0	300	0	0	1.800	840	47%

REABILITAÇÃO	JULHO/25			AGOSTO/25			SETEMBRO/25			OUTUBRO/25			NOVEMBRO/25			DEZEMBRO/25			2º SEMESTRE 2025		
	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%
CETEA	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	1800	0	0%
TOTAL	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	1.800	0	0%

REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2025			TOTAL 2º SEMESTRE - 2025			TOTAL ANUAL 2025		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
CETEA	2400	840	47	2400	0	0	300	840	280
TOTAL	2400	840	0	2400	0	0	300	840	280

Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c8553ad4c32e
Nº do Protocolo: 2025/2515344 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 23 **de** 342

CONSULTAS MÉDICAS																											
	1º SEMESTRE - 2025									2º SEMESTRE - 2025									TOTAL ANUAL - 2025								
CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO
Clínico Geral (Para diagnóstico de transtornos de	300		Média	104	0	104	34,67%	30	10,00%	300			0	0	0	0,00%	0	0,00%	600			104	0	104	17,33%	30	5,00%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	300		Média	113	7	120	40,00%	23	7,67%	300			0	0	0	0,00%	0	0,00%	600			113	7	120	20,00%	23	3,83%
Neuropediatria/ Neurologia Infantil/ Pediatria com	600		Média	168	0	168	28,00%	11	1,83%	600			0	0	0	0,00%	0	0,00%	1200			168	0	168	14,00%	11	0,92%
Pediatria	300		Média	96	4	100	33,33%	36	12,00%	300			0	0	0	0,00%	0	0,00%	600			96	4	100	16,67%	36	6,00%
Psiquiatria	600		Média	226	11	237	39,50%	38	6,33%	600			0	0	0	0,00%	0	0,00%	1200			226	11	237	19,75%	38	3,17%
TOTAL	2100	-		707	22	729	34,71%	138	6,57%	2100	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	4200	-		707	22	729	17,36%	138	3,29%

Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c8553ad4c32e
Nº do Protocolo: 2025/2515344 **Anexo/Sequencial:** 2 **Página** 25 **de** 342

CONSULTAS NÃO MÉDICAS

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	1º SEMESTRE - 2025									2º SEMESTRE - 2025									TOTAL ANUAL - 2025								
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO
Educação Física	3600		Média	0	1362	1362	37,83%	136	3,78%	3600			0	0	0	0,00%	0	0,00%	7200			0	1362	1362	18,92%	136	1,89%
Fonoaudiologia	1800		Média	0	382	382	21,22%	438	24,33%	1800			0	0	0	0,00%	0	0,00%	3600			0	382	382	10,61%	438	12,17%
Pedagogia	6000		Média	0	2519	2519	41,98%	280	4,67%	6000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	12000			0	2519	2519	20,99%	280	2,33%
Psicologia	12000		Média	0	4427	4427	36,89%	5276	43,97%	12000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	24000			0	4427	4427	18,45%	5276	21,98%
Terapia Ocupacional	12000		Média	0	3554	3554	29,62%	4913	40,94%	12000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	24000			0	3554	3554	14,81%	4913	20,47%
TOTAL	35400	-		0	12244	12244	34,59%	11043	31,19%	35400	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	70800	-		0	12244	12244	17,29%	11043	15,60%

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	1º SEMESTRE - 2025									2º SEMESTRE - 2025									TOTAL ANUAL - 2025								
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% DE ABSENTISMO
Assistente Social	1800	0	0	0	1306	1306	72,56%	3	0,17%	1800	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	3600			0	1306	1306	36,28%	3	0,08%
Enfermagem	3000	0	0	0	1608	1608	53,60%	793	26,43%	3000	0	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	6000			0	1608	1608	26,80%	793	13,22%
TOTAL	4800	-		0	2914	2914	60,71%	796	16,58%	4800	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	9600	-		0	2914	2914	30,35%	796	8,29%

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE COMISSÕES

- C.I.I.R -

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS - CRP

CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024

PROCESSO Nº 2024/219394

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: Janeiro, Fevereiro e Março/2025

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Metodologia.....	4
3. Composição Profissionais.....	4
4. Composição Setorial	6
5. Atribuições da Comissão de Revisão de Prontuário	6
6. Realização de reuniões – Periodicidade	6
7. Principais ações desenvolvidas no trimestre janeiro, fevereiro e março de 2025 relacionadas à Comissão de Revisão de Prontuários	7
8. Cronograma de reunião	11
9. Parâmetro Geral de Atendimentos.....	11
10. Conclusão.....	11

INTRODUÇÃO

Comissão de Revisão de Prontuário – (CRP) - estabelece normas para constituir, monitorar e avaliar a qualidade das informações contidas no prontuário, ele atua como veículo de suporte tanto assistencial quanto consultivo para a instituição e equipe multiprofissional, ligada a diretoria técnica.

RESOLUÇÃO CFM nº 1.638/2002 (Publicada no D.O.U. de 9 de agosto de 2002, Seção I, p.184-5) Define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Revisão de Prontuários nas instituições de saúde.

O prontuário do paciente é um documento único, sigiloso e de caráter jurídico, portanto havendo a necessidade de estar devidamente identificado com o nome, data em todos os impressos e todas as anotações corretas da assistência prestada ao usuário, que possibilite uma análise clara e exata de todo o tratamento, contribuindo com uma assistência contínua.

Desta forma a CRP atua como fiscalizadora e está apta a revisar o prontuário do paciente, identificando as não conformidades e regularizando sempre que necessário, através da orientação da equipe multiprofissional.

Estabelecer os padrões mínimos de registro, avaliar periodicamente a execução dos padrões e estabelecer indicadores para esta dimensão documental/informacional da assistência, também é gerir o processo tratamento do prontuário.

Essa comissão também será responsável pela gestão da informação, garantindo o acesso seguro as informações e bem como segurança de tecnologia de informação devido o prontuário eletrônico

Composição da Comissão de Revisão de Prontuário

Nº	Cargo	Participantes	Função
01	Presidente	Fabírcia Maciel	Diretora Técnica
02	Vice-presidente	Cinthia Suellen Araújo da Costa	Enfermeira Auditora
03	1º Secretário (a)	Angla Rocha Branco	Enfermeira Assistencial
04	2º Secretário (a)	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV
05	Membro	Alexsandro Costa Favacho	Coordenador TI
06	Membro	Aline de Oliveira Sampaio	Supervisora de atendimento
07	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira
08	Membro	Layre Ellen Soares Viana	Enfermeira Gestão de acesso
09	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial
10	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora Assistencial
11	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial
12	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA

Metodologia

A metodologia que será utilizada por esta Comissão para avaliação da qualidade dos registros contidos no prontuário do paciente se dá através dos itens de verificação, pré-estabelecido no contrato de Gestão.

Os itens de verificação obrigatórios foram estabelecidos de acordo com o “Manual de avaliação de indicadores e metas fixas e variáveis do contrato de gestão entre a SESPA e a organização Social Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano- INDSH”.

Os itens verificados pela comissão são: Identificação, letra legível, evolução multiprofissional, solicitação de exames, prescrição multiprofissional, assinatura e carimbo da equipe multiprofissional, plano assistencial e resumo de alta.

Adotamos classificação por conceitos de acordo com a pontuação obtida nos itens de verificação. Aos prontuários são conferidos pontuações iguais, cada item corresponde a 12,5 pontos se todos os itens. Os itens foram avaliados em: conforme, não conforme e não se aplica (quando o item inexistir em prontuário). Nesse caso as pontuações serão redistribuídas pelos itens existentes em prontuário.

A fórmula para calcular o conceito: aplicável quando todos os itens constarem em prontuário.

$12,5 \times \text{número de itens conformes} = (0 \text{ a } 100) \text{ total em pontos}$

Pontuação	Conceito	Recomendação
0-29	Péssimo	Controle para supervisão + advertência
30-59	Razoável	Controle para supervisão + orientação e esclarecimento
60-89	Bom	Receber o resultado como incentivo
90-100	Ótimo	Elogio

Os métodos de auditoria utilizados foram:

- Auditoria Retrospectiva aplicada nos prontuários após a alta
- Auditoria Concorrente aplicadas em prontuários de usuários em reabilitação (em tempo real).

Composição profissionais

Cabe salientar, para que os prontuários estejam aptos/adequados são necessárias atuações de diversos setores para a organização, controle e guarda, exigindo uma articulação organizada dos setores envolvidos.

Desta forma, a Comissão de Revisão de Prontuário é composta por médico, enfermeiro, núcleo da qualidade e segurança do paciente, tecnologia da informação, fisioterapeuta, técnico de enfermagem e profissionais administrativos.

Composição Setorial

Deverão fazer parte da Comissão representantes dos seguintes serviços/Setores:

- **Setores Assistenciais (Equipe Multiprofissional do Ambulatório, e Serviço do Prontuário do Paciente - SPP):** são setores responsáveis pela geração das informações registradas no prontuário do paciente, manutenção da organização e conservação das informações.
- **Auxiliares administrativos:** são responsáveis pela conferência diária do prontuário e sinalização às coordenações dos setores assistências sobre as não-conformidades encontradas no prontuário para correção.
- **Arquivo:** local destinado à guarda e conservação dos prontuários do ambulatório.

Atribuições da Comissão de Revisão de Prontuário

Estabelecer normas para avaliar a qualidade dos prontuários dos pacientes;
Recomendar formulários e/ou sistemas e dar orientação aos profissionais garantindo a qualidade das informações no prontuário do paciente;
Rever e avaliar os prontuários, após o período dos atendimentos do ambulatório e após as altas, assegurando que o padrão estabelecido seja cumprido;
Avaliar a qualidade das anotações feitas no prontuário do paciente.

Realização de reuniões – periodicidade/ Entradas e Saídas

As reuniões da Comissão de Revisão de Prontuário ocorrem mensalmente, podendo se reunir extraordinariamente quando houver necessidade. Tivemos 3 reuniões ordinárias no trimestre. Aconteceram nos dias 07/02/2025 e 05/03/2025 e 08/04/2025.

PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE

- Necessidade de novo treinamento sobre os impactos do preenchimento correto na abertura de cadastro do usuário;
- Necessidade de revisar o processo de trabalho para as entregas das notas clínicas para auditoria e faturamento;
- Interação entre comissões para apresentar o indicador de cirurgia segura dos procedimentos odontológicos, sugerido apresentação de dados trimestrais;
- Levantada as mudanças necessárias de processo de auditoria x faturamento para atender o contrato de gestão vigente, sugerido reavaliar no prazo de um mês;
- Revisão do checklist para facilitar a revisão e garantir a uniformidade das análises;
- Estabelecido que os novos casos deverão ser revisados até o final de cada mês, com feedback sendo enviado aos responsáveis pelas correções.
- Revisão do checklist para facilitar a revisão e garantir a uniformidade das análises;
- Sugerido a assistente social ficar responsável para atualizar os dados do usuário quando muda alguma informação, para que possam haver registros que foram coletados esses novos dados, sugerido que será repassado a diretoria assistencial para determinação.
- Sugerido ajuste na amostra para a análise qualitativa.

Ações desenvolvidas no Trimestre janeiro, fevereiro e março de 2025 visando melhorias de qualidade de registro em prontuários.

- Uso da ferramenta Tracer clínico com as especialidades médicas e equipe de reabilitação (estratégia de análise permanente)

O método *Tracer* é mais utilizado como um método avaliativo de acreditação de serviços de saúde, permitindo verificar as conformidades e não conformidades com padrões pré-estabelecidos para inferir em avaliação da qualidade da assistência e segurança do paciente.

A oportunidade do *Tracer* foi usado como ferramenta para implantar a educação permanente em saúde como prática cotidiana no trabalho.

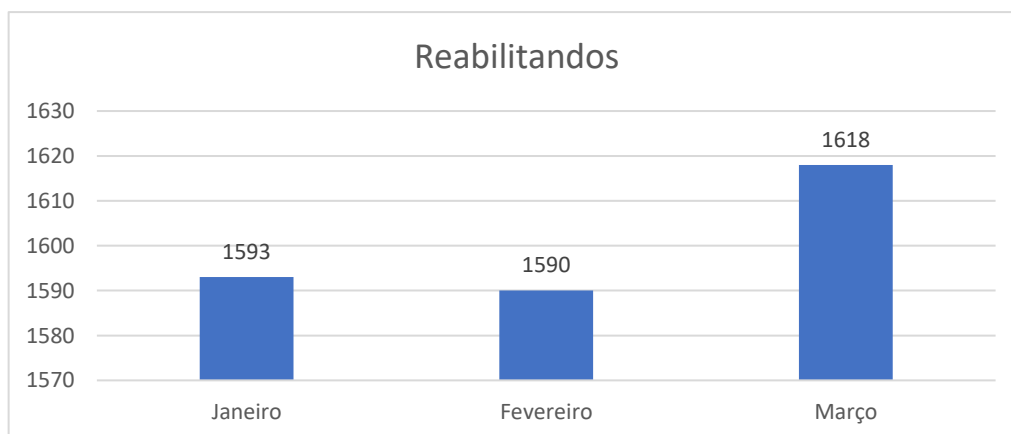
RESULTADOS DA AUDITORIA TRIMESTRE JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2025

A auditoria foi realizada nos 10% dos reabilitandos e 100 % dos pacientes de alta conforme orientação do Manual de auditoria. Para fins de auditoria e para conformidade do que está estabelecido em contratos que coloca como meta 10% dos prontuários para auditoria, utilizamos o valor total de reabilitandos (ativos e inativos).

De acordo com o Memorando número 38/2021 que se tratava sobre usuários afastados na reabilitação e visando otimizar o atendimento e reduzir a demanda de espera, os pacientes que não se sentiram confortáveis em retornar a reabilitação foram afastados e retirados da agenda, tendo sido garantido o retorno dos mesmos de acordo a disponibilidade de agenda e horários. Esses pacientes foram classificados e visibilizados no relatório como inativos e não foram computados como meta.

A meta vigente foi estabelecida no **contrato nº 005/SESPA/2024** foi de 1000 vagas de reabilitação, sendo disponibilizadas em 150 usuários para a reabilitação auditiva, 300 usuários para a reabilitação física, 300 usuários para a reabilitação intelectual e 150 usuários para a reabilitação visual e 100 vagas para a reabilitação precoce, 400 vagas para o Núcleo de Autismo (NATEA) e 300 vagas para o Centro Especializado em TEA (CETEA). Distribuídos nas reabilitações conforme figura 1.

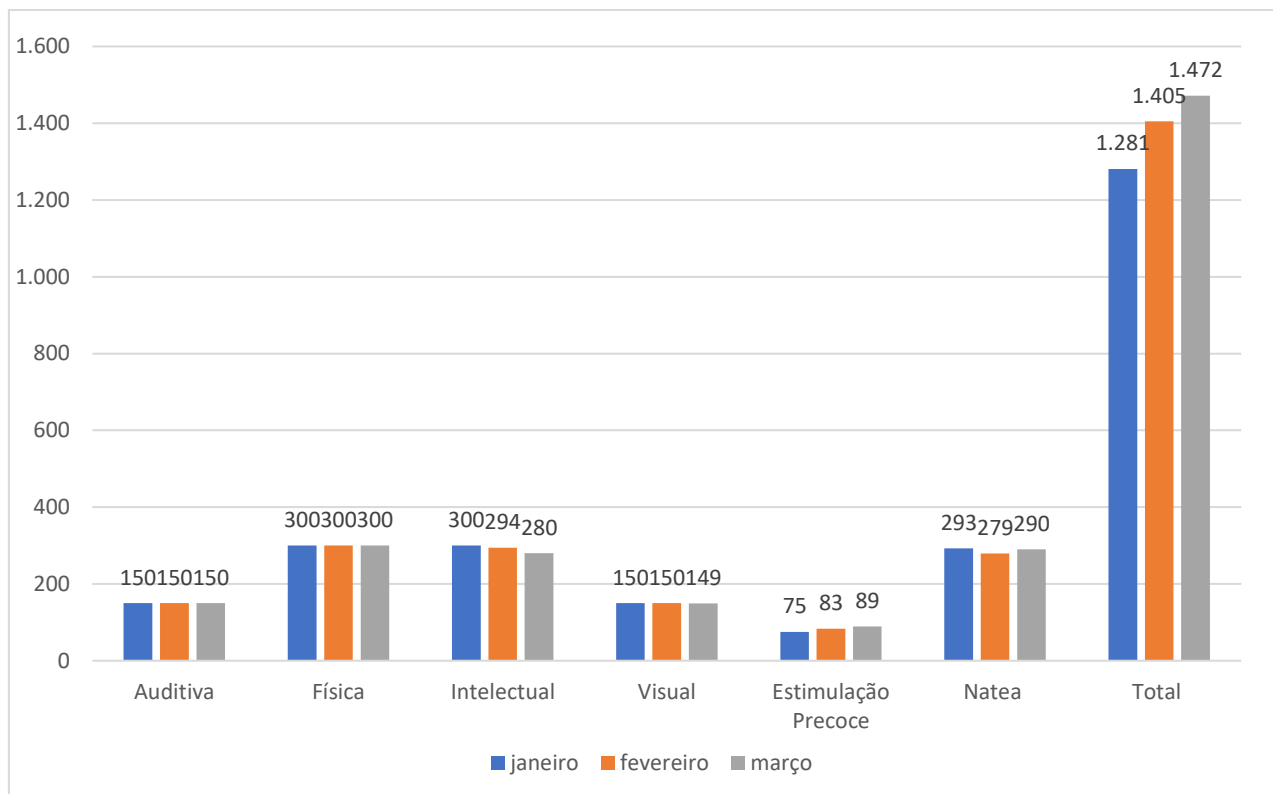
Figura 1 : Usuários matriculados e ativos nas reabilitações no trimestre janeiro, fevereiro e março de 2025.



Fonte : CRP/ CIIR

Ao final do trimestre de (janeiro, fevereiro e março de 2025) totalizaram usuários ativos **1618** e usuários inativos **138**, totalizando **1756** reabilitando.

Figura 1: Número de usuários matriculados nas reabilitações em janeiro, fevereiro e março de 2025.



Fonte : CRP/ CIIR

Avaliamos nesse trimestre **560** prontuários, sendo **479** de reabilitandos e **81** prontuários de alta.

Prontuários auditados	Janeiro	Fevereiro	Março
Prontuários auditados	181	185	194
Reabilitando	159	159	161
Altas	22	26	33

Foram realizadas **174** avaliações globais (avaliação multidisciplinar em equipe para programação em conjunto com a família do projeto terapêutico singular).

Globais	Janeiro	Fevereiro	Março
Número	47	58	69

Foram analisados os critérios obrigatórios já definidos pelo GTH que são: identificação do usuário, letra legível, evolução multiprofissional, solicitação de exames, prescrição multiprofissional, assinatura e carimbo multiprofissional, plano assistencial e resumo de alta.

Os prontuários foram auditados e eles foram conferidos pontuações iguais, conforme já descrito no item de metodologia . O escore de avaliação vigente e as recomendações para cada conceito estão na figura 3.

Figura 3 : Escore de avaliação de auditoria de prontuário.

Pontuação	Conceito	Recomendação
0-29	Péssimo	Controle para supervisão + advertência
30-59	Razoável	Controle para supervisão + orientação e esclarecimento
60-89	Bom	Receber o resultado como incentivo
90-100	Ótimo	Elogio

Nesse trimestre tivemos **97,1%** dos prontuários auditados sendo classificados como ótimos e bons (Figura 4).

Figura 4: Número de prontuários auditados no Trimestre janeiro, fevereiro e março de 2025.

Resultado das avaliações dos prontuários - TRIMESTRAL					
CONCEITO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	%
Ótimo	158	162	168	488	87,1
Bom	18	18	20	56	10,0
Razoável	5	5	6	16	2,9
Péssimo	0	0	0	0	0,0
Total	181	185	194	560	100,00

Cronograma de reunião próxima

A próxima reunião da Comissão de Revisão de Prontuário será realizada no dia 08/05/2025 local e horário a definir.

Parâmetro Geral de Atendimentos de janeiro, fevereiro e março de 2025.

	Janeiro	Fevereiro	Março
Consulta Médica	3861	4841	4522
Consulta Não Médica	3485	3054	3356
SADT	7313	5070	14542
Reabilitação	16690	17115	19961
CEO II	2409	2114	2364
Oficina (Gesso, AASI, Dispensação, BMF)	435	520	484
Procedimentos Terapêuticos da Oficina	352	383	427
Manutenção de OPM's	40	34	46
Total	34585	33131	42702

CONCLUSÃO

A auditoria no Trimestre janeiro, fevereiro e março de 2025 manteve altos índices de conformidade de auditoria, teve **97,1 %** de prontuários auditados como ótimos e bons. O trimestre mantivemos os ajustes contínuos e as ações permanentes focadas em melhoria de registro como: orientações individuais, tracer clínico, rounds, programa de Gestão de Cuidados.

O período foi marcado pela necessidade de novo treinamento sobre os impactos do preenchimento correto na abertura de cadastro do usuário; necessidade de revisar o processo de trabalho para as entregar das notas clínicas para auditoria e faturamento; interação entre comissões para apresentar o indicador de cirurgia segura dos procedimentos odontológicos, sugerido apresentação de dados trimestrais; levantada as mudanças necessárias de processo de auditoria x faturamento para atender o contrato de gestão vigente, sugerido reavaliar no prazo de um mês; revisão do checklist para facilitar a revisão de prontuário e garantir a uniformidade das análises;

estabelecido que os novos casos deverão ser revisados até o final de cada mês, com feedback sendo enviado aos responsáveis pelas correções.

A comissão manteve a intencificação junto às lideranças para orientações aos colaboradores visando a estruturação do registro seguro e concordância com a linha de cuidado estabelecida, pautado nos códigos de ética e resoluções dos respectivos Conselhos Profissionais.

Os membros da instituição ratificam o compromisso institucional com a segurança da informação gerada em prontuários nessa instituição, reforçando ações educativas junto aos profissionais e destacando a importância da qualidade dos registros nos prontuários e com a melhoria assistencial baseado no cuidado centrado na pessoa, na experiência do usuário e na humanização.

Fabília Dias Maciel

Presidente Comissão Revisão de Prontuários

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data da Reunião: 07 / 02 / 2025	Local: Sala de reuniões	Hora início: 10:00h	Hora fim: 10:41h	Nº Ata: 85
Setor/Comissão Responsável: NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário				
Responsável pela ATA: Angla Branco				
Pauta(s) da Reunião:	• Leitura da ata anterior • Verificação das ações pendentes; • Assuntos Gerais • Resultados da Auditoria			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Motivo			
01	Membro	Aline Sampaio	(Supervisora de atendimento)	x		Falta		férias	outro
02	Membro	Alexsandro Favacho	(Coordenador da TI.)	x					
03	1ª Secretária	Angla Branco	(Enfermeira Assistencial)	x					
04	Membro	Arielle Lima	(Enfermeira NQSP)	x					
05	2º Secretario	Bruno Cruz	(Coordenador Assistencial CER IV)	x					
06	Vice-presidente	Cinthia Araújo	(Enfermeira Auditora)	x					
07	Presidente	Fabrcia Maciel	(Diretora Técnica)	x					
08	Membro	Layre Viana	(Enfermeira gestão de acesso)	x					
09	Membro	Maria do Carmo	(Diretora assistencial)					x	
10	Membro	Samilly Batista	(Coordenador a Assistencial CETEA)	x					
11	Membro	Silinne Nalane	(Enfermeira Assistencial)	x					
12	Membro	Vanessa Teixeira	(Coordenador a Natea)	x					
Convidados ou Externos (se houver):		Nome completo			Cargo institucional				
		Isabel Cristina de A. Reis			Faturamento				
Legenda:		P = Presente na reunião			A = Ausente na reunião				

PENDÊNCIAS

(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Atualização do sistema Tasy	Alexsandro	/ /
• Determinação de quem ficaria responsável para atualizar os dados do usuário quando muda alguma informação.	Comissão	/ /

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (Is)	Data prevista
• Revisão do checklist de revisão dos prontuários.	Cinthia	15 / 03 / 25
• Revisão da Instrução de trabalho considerando os novos itens de verificação.	Comissão	/ /
• Levantamento dos relatórios eletrônicos que impactam na gestão dos atendimentos e definição dos responsáveis pela conferência.	Comissão	/ /

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião teve início às dez horas, enfermeira Cinthia Araujo, iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. Primeira pauta Enfa Cinthia pontua devido as mudanças realizadas na equipe de recepcionistas há necessidade de novo treinamento sobre os impactos do preenchimento correto na abertura de cadastro do usuário. Segunda pauta Enfa Cinthia e Aline destacam a necessidade de revisar o processo de trabalho para as entregar das notas clínicas para auditoria e faturamento; a supervisora Aline deixa acordado que ficará um auxiliar administrativo responsável em conferir os protocolos. Terceira pauta, mantida a interação entre comissões para apresentar o indicador de cirurgia segura dos procedimentos odontológicos, sugerido apresentação de dados trimestrais, esta pauta deverá ser discutida posteriormente, pois necessitará ser realizada análise da gestão da informação e alimentação do indicador. Quarta pauta levantada as mudanças necessárias de processo de auditoria x faturamento para atender o contrato de gestão vigente, sugerido reavaliar no prazo de um mês. Quinta pauta, o coordenador assistencial Bruno pontuou sobre as etapas do processo de revisão dos prontuários sendo ressaltada a necessidade de padronização na análise e no registro das correções, fica como ação para a Enfa Cinthia a revisão do checklist para facilitar a revisão e garantir a uniformidade das análises. Sexta pauta, foram apresentados os prontuários que estavam sendo analisados, detalhando os casos e as atualizações necessárias. Foram discutidas as inconsistências observadas em alguns documentos e a importância de uma revisão mais detalhada de cada caso, ficou estabelecido que os novos casos deverão ser revisados até o final de cada mês, com feedback sendo enviado aos responsáveis pelas correções. Totalizou-se 1593 usuários em reabilitação, sendo 974 CER IV, 337 NATEA e 282 CETEA, foram auditados 181 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (97 CER IV, 33 NATEA e 29 CETEA), com 22 prontuários de alta. Continuou dizendo que 176 prontuários ficaram conformes, sendo 158 com conceito ótimo, 18 com conceito bom e 05 com conceito razoável por não conformidades nos itens: identificação do usuário, letra legível do profissional, assinatura e/ou carimbo multiprofissional; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 97,79%. Reunião finalizada às dez horas e quarenta e um minutos.

 CIIR CENTRO INTEGRADO DE QUALIDADE E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente			 GOVERNO DO PARA 1988 2023
	ATA de Reunião - Comissões			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 014	Página 1 de 3	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 05/ 03 /2025	Local: Sala de reuniões	Hora início: 11:09h	Hora fim: 12:04h	Nº Ata: 86
Comitê/Comissão: NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário				
Responsável pela ATA: Angla Branco		x	Ordinária	Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• Leitura da ata anterior 1º Pauta: Treinamento com a equipe da recepção; 2º Pauta: Conclusão de pautas anteriores; 3º Pauta: Atualização do Checklist; 4º Pauta: Retomar a ação sobre os e-mail detalhando os casos e as atualizações necessárias; 5º Pauta: Abertura de atendimento de usuário sem confirmação da documentação; 6º Pauta: Apresentação do contrato de gestão; 7º Pauta: Registro seguro; 8º Reformulação de análise. • Verificação das ações pendentes; • Resultados da Auditoria.			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO									
Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado?			
01	Presidente	Fabricia Maciel	Diretora Técnica		x	Sim	x	Não	férias
02	Vice-presidente	Cinthia Suellen Araújo da Costa	Enfermeira Auditora	x		Sim		Não	férias
03	1º Secretário (a)	Angla Rocha Branco	Enfermeira Assistencial	x		Sim		Não	férias
04	2º Secretário (a)	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	x		Sim		Não	férias
05	Membro	Alexsandro Costa Favacho	Coordenador TI	x		Sim		Não	férias
06	Membro	Aline de Oliveira Sampaio	Supervisora de atendimento	x		Sim		Não	férias
07	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira	x		Sim		Não	férias
08	Membro	Layre Ellen Soares Viana	Enfermeira Gestão de acesso		x	Sim	x	Não	férias
09	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial		x	Sim		Não	x férias
10	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora Assistencial	x		Sim		Não	férias

Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c853a4b15344

Nº do Protocolo: 2025/2515344

Anexo/Sequencial: 2



Página 1 de 342

 CIIR CENTRO INTEGRADO DE ANÁLISE E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente			 GOVERNO DO PARA POR TODOS O PARA
	ATA de Reunião - Comissões			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 014	Página 2 de 3	

11	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	x			Sim		Não		férias
12	Membro	Thais Caroline Alves de Freitas	Dentista		x		Sim	x	Não		férias
13	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA		x		Sim		Não	x	férias
Convidados ou Externos (se houver):		Nome completo					Cargo institucional				
		Isabel Cristina de A. Reis					Analista faturamento				
Legenda:		P = Presente na reunião					A = Ausente da reunião				

PENDÊNCIAS (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Atualização do sistema Tasy;	Alexsandro	31/03/2025
• Atualização do checklist de revisão dos prontuários;	Cinthia Araujo	15/04/2025
• Revisão da Instrução de trabalho considerando os novos itens de verificação;	Cinthia Araujo	07/ 04/ 2025
• Levantamento dos relatórios eletrônicos que impactam na gestão dos atendimentos e definição dos responsáveis pela conferência;	Alexsandro Favacho	07/04/2025

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Sugestão a diretoria assistencial para que serviço social fique responsável para atualizar os dados do usuário quando atualiza alguma informação;	Cinthia Araujo	07/ 04 /2025
• Reformulação da análise com a diretoria;	Cinthia Araujo	07/ 04 /2025
• Novo treinamento com as recepções conforme calendário da PAT.	Aline Sampaio	07/04/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da comissão de revisão de prontuário, teve início às onze e nove, enfermeira Cinthia Araujo, iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. Primeira pauta: Enfa Cinthia informa que ocorreu o treinamento com a equipe da recepção sobre preenchimento correto de abertura de cadastro, porém Aline informa que será realizado outro treinamento conforme consta no PAT (planejamento anual de treinamentos), incluindo os novos colaboradores que iniciarão suas atividades nas próximas semanas. Segunda pauta: Confirmação que houve o ajuste do processo de trabalho para as entrega das notas clínicas para auditoria e faturamento, e sobre a interação entre comissões para apresentar o indicador de cirurgia segura dos procedimentos odontológicos, ficará oficializado a apresentação dos dados de forma trimestral, com isso, essa pauta foi concluída. Terceira pauta, Enfa Cinthia aborda sobre a revisão do checklist para facilitar e garantir a uniformidade das análises e fez orientação aos membros da comissão sobre o que seria necessário em cada item de verificação, anteriormente eram 8 itens e atualmente constam 12 itens, e ficará como ação futura a atualização. Quarta pauta: Cinthia fala sobre identificação de não conformidade, e irá retomar o fluxo de enviar e-mail com as pendências para os responsáveis das áreas, para que possa atender as datas do contrato de gestão, Aline informa que os auxiliares administrativos realizam a revisão dos atendimentos. Quinta pauta: Cinthia levanta o caso que ocorreu de abertura de atendimento de usuário com confirmação da documentação, o qual o nome do usuário ficou

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente			 GOVERNO DO PARA POR TODOS O PARA
	ATA de Reunião - Comissões			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 014	Página 3 de 3	

incorreto nos atendimento e quando foi necessário rastrear o prontuário, não estava conseguindo encontrá-lo, com isso, foi levantado novamente a necessidade de treinamento recorrente com equipe para que exista essa obrigatoriedade da confirmação no documento de identificação, com isso, ficou sugerido a assistente social ficar responsável para atualizar os dados do usuário quando muda alguma informação, para que possar haver registros que foram coletados esses novos dados, sugestão que será repassado a diretoria assistencial para determinação. Sexta pauta: Cinthia apresentou o contrato de gestão, para que a comissão tenha ciência dos pontos que ficaram responsáveis no novo contrato, o qual teve um ajuste nos itens de verificação, no contrato eles especificam que são 11 itens de verificação, mas na leitura pode ser observado que foi acrescentado com plano terapêutico, e com isso consta 12 itens, e informa que precisa ajustar referente o plano terapêutico, na instrução de trabalho quando for acrescentar necessita abordar as questões de avaliação, Bruno informa que nem sempre constará no PTS, pois as vezes vem avulso e ressalta que no CER IV nem todas as especialidades possuem escalas validadas e Cinthia informa que verificará esse item com diretoria assistencial como proceder, para que não gere "não conformidades". Setima pauta: Cinthia levanta questão sobre os registros dos terapeutas que possa ter um comprometimento de metas, devido eles evoluírem colocando informações de usuários e finalizando os atendimentos com código, mesmo o usuário não tenha sido atendido, e reforça a orientação para que eles somente sinalizem que não houve o atendimento e o motivo, sem que tenha colocado código de atendimento. Oitava pauta: apresenta amostra qualitativa dos inseridos, mas informa que diante da mudança necessita viabilizar de uma forma mais acessível essas informação e trouxe para que seja discutido com a diretoria a reformulação e propos manter a qualitativa mas para a mesma amostra que já é trabalhado para o contrato da SESP, trabalhar a amostra quantitativa e qualitativa. Totalizou-se 1530 usuários em reabilitação, sendo 980 CER IV, 329 NATEA e 281 CETEA, foram auditados 185 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitando (98 CER IV, 33 NATEA e 28 CETEA), com 26 prontuários de alta. Continuou dizendo que 180 prontuários ficaram conformes, sendo 162 com conceito ótimo, 18 com conceito bom e 05 com conceito razoável por não conformidades nos itens: identificação do usuário, letra legível do profissional, assinatura e/ou carimbo multiprofissional; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 97,30%. Reunião finalizada às doze e quatro.

NOMES E ASSINATURAS

N	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Alexsandro Costa Favacho	Alexsandro Costa Favacho
02	Aline de Oliveira Sampaio	Aline de Oliveira Sampaio
03	Angla Rocha Branco	Angla Rocha Branco
04	Bruno Cruz da Silva	Bruno Cruz da Silva
05	Arielle Lima dos Santos	Arielle Lima dos Santos
06	Isabel Cristina de A. Reis	Isabel Cristina de A. Reis
07	Samilly Santos Batista	Samilly Santos Batista
08	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Nalane Baia da Silva
Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:		Cinthia Sue'llen Araújo da Costa COREN/PA-281807-BNF

- Somente os presentes na reunião devem constar nesta (Exceto o facilitador)

	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente		
	Lista de Presença		
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 006	Página 1 de 2



Nome do Evento: Reunião Ordinária da Comissão de Revisão de Prontuário					
Objetivo: Análise de prontuário em conformidade com as normativas e a qualidade do atendimento ao usuário.					
Tipo:	☒ Reunião	☐ Treinamento	☐ Curso	☐ Palestra	Outros - Especificar:
Público-alvo: Membros da CRP.				Data: 04 / 03 / 2025	
Horário: Início: 11:09		Término: 12:04		Local: Sala de Reunião – Bloco A	
Facilitador(es): Cinthia Araújo					
Setor do Facilitador: SAME			Função do Facilitador: Enfermeira Auditora		
Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	852	Silvane Nalame Bara da Silva	Ambulatório	Coord.	[Assinatura]
2	714	Leide de B. Samgrais	Gestão de Apoio Operacional / Rec	Supervisão	[Assinatura]
3	1012	Anielle Lipo dos Santos	NASP	Enfª	[Assinatura]
4	241	Rene Cruz de L.	CERIV	Coord.	[Assinatura]
5	784	Angela Rellia Branco	Arxist.	Enfª	[Assinatura]
6	188	Isabel Cristina de A. Reis	Faturamento	Analista	[Assinatura]
7	343	Somaily Batista	CETEL	Coord.	[Assinatura]
8	314	Ulexson dos Costa Falcão	TS	COORD	[Assinatura]
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c8553ad4c32e

 CENTRO INTEGRADO DE INVESTIGAÇÃO E RELAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente			 GOVERNO DO PARA PAZ E JUSTIÇA
	ATA de Reunião - Comissões			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 014	Página 1 de 4	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 08/ 04 /2025	Local: Sala de reuniões	Hora início: 10:05h	Hora fim: 11:02h	Nº Ata: 87
Comitê/Comissão: Comissão de Revisão de Prontuário				
Responsável pela ATA: Angla Branco	☒	Ordinária	☐	Extraordinária
Pauta(s) da Reunião:	• Leitura da ata anterior • Verificação das ações pendentes; • Assuntos Gerais - Resultados da Auditoria			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO										
Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Justificado?				
01	Presidente	Fabricia Maciel	Diretora Técnica	x		Sim		Não		férias
02	Vice-presidente	Cinthia Suellen Araújo da Costa	Enfermeira Auditora	x		Sim		Não		férias
03	1º Secretário (a)	Angla Rocha Branco	Enfermeira Assistencial	x		Sim		Não		férias
04	2º Secretário (a)	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	x		Sim		Não		férias
05	Membro	Alexsandro Costa Favacho	Coordenador TI	x		Sim		Não		férias
06	Membro	Aline de Oliveira Sampaio	Supervisora de atendimento	x		Sim		Não		férias
07	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira	x		Sim		Não		férias
08	Membro	Layre Ellen Soares Viana	Enfermeira Gestão de acesso	x		Sim		Não		férias
09	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial	x		Sim		Não		férias
10	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora Assistencial	x		Sim		Não		férias
11	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	x		Sim		Não		férias
12	Membro	Vanessa Martins Teixeira	Coordenadora NATEA	x		Sim		Não		férias
Convidados ou Externos (se houver):		Nome completo			Cargo institucional					
		Isabel Cristina de A. Reis			Analista faturamento					
Legenda:		P = Presente na reunião			A = Ausente da reunião					

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E RESILIÊNCIA	ATA DE REUNIÃO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente			 GOVERNO DO PARÁ
	ATA de Reunião - Comissões			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 014	Página 2 de 4	

PENDÊNCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Atualização do checklist de revisão dos prontuários;	Cinthia Araujo	15/04/2025
• Revisão da Instrução de trabalho considerando os novos itens de verificação;	Cinthia Araujo	15/ 04/ 2025
• Levantamento dos relatórios eletrônicos que impactam na gestão dos atendimentos e definição dos responsáveis pela conferência;	Alexsandro Favacho	08/05/2025

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Sugestão a diretoria assistencial para que serviço social fique responsável para atualizar os dados do usuário quando atualiza alguma informação;	Vanessa Martins	08/ 05 /2025
• Reformulação da análise com a diretoria;	Cinthia Araujo	08/ 05 /2025
• Novo treinamento com as recepções conforme calendário da PAT.	Aline Sampaio	05/ 2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA
A reunião da comissão de revisão de prontuário, teve início às dez e cinco, enfermeira Cinthia Araujo, iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. Primeira pauta: Enfa Cinthia informa que ocorreu o treinamento com a equipe da recepção sobre preenchimento correto de abertura de cadastro, porém Aline informa que será realizado outro treinamento conforme consta no PAT (planejamento anual de treinamentos), incluindo os novos colaboradores que iniciarão suas atividades nas próximas semanas. Segunda pauta: Confirmação que houve o ajuste do processo de trabalho para as entrega das notas clínicas para auditoria e faturamento, e sobre a interação entre comissões para apresentar o indicador de cirurgia segura dos procedimentos odontológicos, ficará oficializado a apresentação dos dados de forma trimestral, com isso, essa pauta foi concluída. Terceira pauta, Enfa Cinthia aborda sobre a revisão do checklist para facilitar e garantir a uniformidade das análises e fez orientação aos membros da comissão sobre o que seria necessário em cada item de verificação, anteriormente eram 8 itens e atualmente constam 12 itens, e ficará como ação futura a atualização. Quarta pauta: Cinthia fala sobre identificação de não conformidade, e irá retomar o fluxo de enviar e-mail com as pendencias para os responsáveis das áreas, para que possa atender as datas do contrato de gestão, Aline informa que os auxiliares administrativos realizam a revisão dos atendimentos. Quinta pauta: Cinthia levanta o caso que ocorreu de abertura de atendimento de usuário sem confirmação da documentação, o qual o nome do usuário ficou incorreto nos atendimento e quando foi necessário rastrear o prontuário, não estava conseguindo encontrá-lo, com isso, foi levantado novamente a necessidade de treinamento recorrente com equipe para que exista essa obrigatoriedade da confirmação no documento de identificação, com isso, ficou sugerido a assistente social ficar responsável para atualizar os dados do usuário quando muda alguma informação, para que possar haver registros que foram coletados esses novos dados, sugestão que será repassado a diretoria assistencial para determinação. Sexta pauta: Cinthia apresentou o contrato de gestão, para que a comissão tenha ciência dos pontos que ficaram responsáveis no novo contrato, o qual

 AGÊNCIA INTEGRADA DE REABILITAÇÃO E SEGURANÇA	ATA DE REUNIÃO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente			
	ATA de Reunião - Comissões			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 014	Página 3 de 4	

teve um ajuste nos itens de verificação, no contrato eles especificam que são 11 itens de verificação, mas na leitura pode ser observado que foi acrescentado com plano terapêutico, e com isso consta 12 itens, e informa que precisa ajustar referente ao plano terapêutico, na instrução de trabalho quando for acrescentar necessita abordar as questões de avaliação, Bruno informa que nem sempre constará no PTS, pois as vezes vem avulso e ressalta que no CER IV nem todas as especialidades possuem escalas validadas e Cinthia informa que verificará esse item com diretoria assistencial como proceder, para que não gere "não conformidades". Sétima pauta: Cinthia levanta questão sobre os registros dos terapeutas que possa ter um comprometimento de metas, devido eles evoluírem colocando informações de usuários e finalizando os atendimentos com código, mesmo o usuário não tenha sido atendido, e reforça a orientação para que eles somente sinalizem que não houve o atendimento e o motivo, sem que tenha colocado código de atendimento. Oitava pauta: apresenta amostra qualitativa dos inseridos, mas informa que diante da mudança necessita viabilizar de uma forma mais acessível essas informações e trouxe para que seja discutido com a diretoria a reformulação e propôs manter a qualitativa, mas para a mesma amostra que já é trabalhado para o contrato da SESPA, trabalhar a amostra quantitativa e qualitativa. Totalizou-se 1618 usuários em reabilitação, sendo 976 CER IV, 365 NATEA e 277 CETEA, foram auditados 161 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitando (98 CER IV, 36 NATEA e 28 CETEA), com 36 prontuários de alta. Continuou dizendo que 194 prontuários ficaram conformes, sendo 168 com conceito ótimo, 20 com conceito bom e 06 com conceito razoável por não conformidades nos itens: identificação do usuário, letra legível do profissional, assinatura e/ou carimbo multiprofissional; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 96,31%. Reunião finalizada às onze e dois.

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE

COMISSÕES

- C.I.I.R -

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JANEIRO – FEVEREIRO - MARÇO/2025

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

MEMBROS EXECUTORES

1. Brena Pereira dos Santos – Enfermeira do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar – Presidente
2. Maria do Carmo – Diretora Assistencial – Vice Presidente
3. Louise Canto Covre – Farmacêutica – 1º Secretário.
4. Angla Rocha Branco – Enfermeira CME – 2º Secretário

MEMBROS CONSULTORES

- Rejane Xavier Soares Gomes – Diretora Executiva – Membro
- Fabrícia Dias Maciel – Diretora Técnica – Membro
- Marcele Miranda – Supervisora CEO II – Membro
- Fabrizio Barros – Supervisor do SHL – Membro
- Edymilla – Supervisor do NATEA – Membro
- Hellen Souza – Coordenadora NQSP – Membro
- Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA – Membro
- Bruno Cruz – Coordenador CER IV – Membro
- Heloana Mendes – Sup. Administrativo – Membro
- Tatiana Rocha – Supervisora Oficina – Membro
- Denise Moraes – Arte e Cultura – Membro
- Emily Paes – Tec. De Enfermagem - Membro
- Ayrton Castilho – Coordenador Carleto – Membro
- Silinne Nalane – Enfermeira – Membro
- Aline de Oliveira Sampaio – Membro
- Samilly Santos Batista - Membro

	SUMÁRIO	Pág.
1	INTRODUÇÃO	04
2	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO	04
2.1	Vigilância Epidemiológica	04
2.1.1	Vigilância Epidemiológica: Busca Ativa e Passiva	04
2.1.2	Busca de Egressos Cirúrgicos	05
2.1.3	Doenças de Notificação Compulsórias	05
2.1.4	Caso Notificado e Confirmado de Agravos à Saúde.	05
2.1.5	Acidentes de Trabalho com Material Biológico	05
3	ANÁLISE DOS INDICADORES E RESULTADOS	06
3.1	Busca Ativa de Infecção de Sítio Cirúrgico (ISC)	06
5	EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS	09
6	REUNIÕES REALIZADAS	10
7	PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS	10
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	10
9	REFERÊNCIAS	10

1. INTRODUÇÃO

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação, apresenta o relatório trimestral das atividades realizadas no período de janeiro a março de 2025. Segundo a Portaria nº 2616, de 12 de maio de 1998, compete a CCIH planejar, executar e avaliar o programa de controle de Infecção Relacionadas à Assistência em Saúde (IRAS), manter vigilância epidemiológica das IRAS, implementar medidas de controle, estipular e supervisionar medidas de prevenção, realizar educação continuada, elaborar e divulgar relatórios. As atividades da CCIH contam com o cumprimento dos cronogramas pré-estabelecidos e execução do PCIRAS/2024.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

2.1 VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

2.1.1 Vigilância epidemiológica: busca ativa e passiva

Vigilância epidemiológica é um dos pontos centrais de atuação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH). Por meio da vigilância epidemiológica, é possível: Obter taxas que permitem conhecer a realidade epidemiológica e a determinação de parâmetros aceitáveis, identificar surtos antes de uma propagação mais prejudicial, avaliar a eficácia e a efetividade das medidas de prevenção aplicadas, determinar áreas, situações e serviços que merecem atuação especial da CCIH, avaliar fatores que possam estar associados ao aumento ou diminuição da ocorrência do evento estudado e divulgação de informações pertinentes.

O SCIH do CIIR utiliza como instrumento de vigilância epidemiológica a busca mista composta por busca ativa e passiva. A busca Passiva é a modalidade de vigilância epidemiológica, em que as informações referentes às suspeitas de IRAS são trazidas até o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) por meio de relatos dos profissionais que prestam assistência ao usuário.

Realiza-se a busca ativa baseado nas recomendações da ANVISA, 2004: busca ativa por setores e por objetivos. A Busca ativa por setores é realizada diariamente nos setores assistenciais. (Ambulatório, SADT, CEO, CER IV, NATEA, Oficina Ortopédica e Serviço Social) A busca ativa por objetivos têm frequência sistematizada, visando abordar situações de risco específicas, independentemente do serviço ou especialidade nos quais transcorre vigilância das infecções de: Sítio Cirúrgico, interação com a equipe, fômites).

No período analisado o SCIH foi acionado para avaliação de 00 casos suspeitos de escabiose, 01 caso de conjuntivite e 01 caso de pediculose em usuários em atendimento no CIIR, nos episódios identificados realizou-se o fluxo conforme o protocolo clínico de manejo de doenças infectocontagiosas, o qual o usuário é avaliado pela enfermagem e SCIH, promovendo a investigação do início dos sinais e sintomas manifestados pelo usuário, encaminhamento do usuário para atendimento com o clínico geral e/ou atendimento externo, visando definição do diagnóstico e realização de prescrição medicamentosa se necessário.

2.1.2 Busca de egressos cirúrgicos

A busca de egressos cirúrgicos é realizada por meio de dois instrumentos: passivamente por meio de notificações de casos suspeitos de ISC no ambulatório médico de usuários em pós operatório de cirurgia ortopédica (realizada em outra unidade), e ativamente por meio do instrumento de busca fonada, contato telefônico com o usuário após cirurgia odontológica, aplicando entrevista norteada por critérios de sinais e sintomas de ISC para rastreio de casos suspeitos.

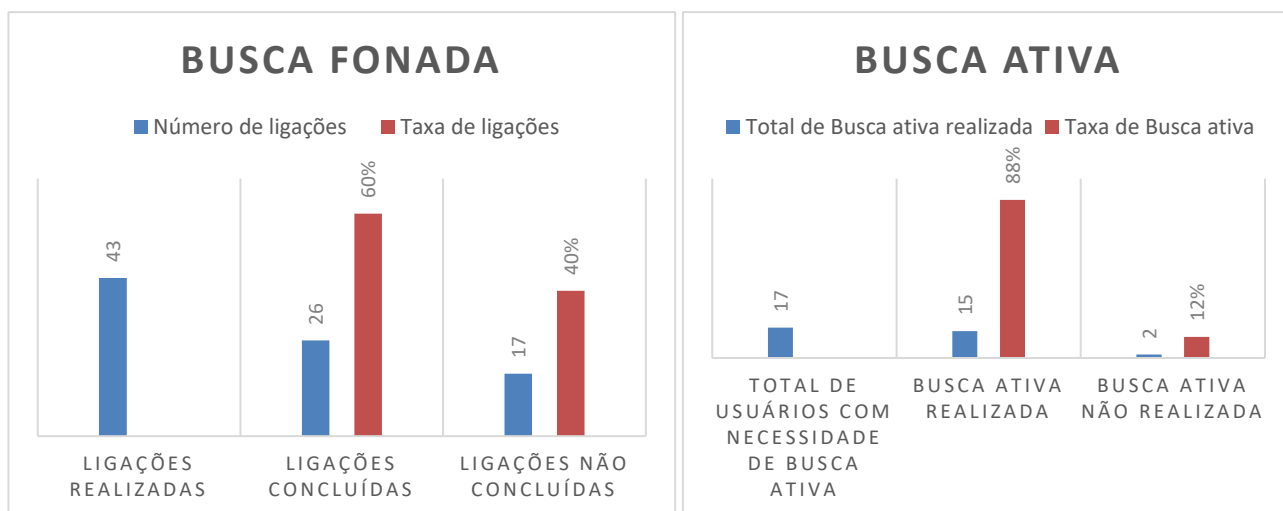
Realizou-se a tentativa de contato por telefone (busca fonada) com todos os usuários submetidos a cirurgias odontológicas com 48h após a realização do procedimento. As cirurgias que forem realizadas no fim do mês, serão contabilizados em relatório do mês posterior.

No trimestre analisado, totalizou-se 43 ligações, das ligações realizadas 17 (40%) não atenderam as ligações ou tiveram problemas relacionados ao telefone (fora de área, número inexistente, outros), porém 26 (60%) foram contatados onde nenhum dos casos apresentava sinais de ISC em cirurgias odontológicas.

Diante da dificuldade de contatar os usuários por meio da busca fonada, será realizado a busca ativa dos usuários que não houve o contato telefônico por meio do monitoramento destes usuários no retorno à unidade em ambulatório. Estes dados serão compilados através de rastreio relatado em nota clínica onde o profissional dentista evidencia a ocorrência de possíveis intercorrências que sejam sugestivas de infecção pós cirurgia.

Do total de 17 usuários com necessidade de realização de busca ativa, 15 (88%) foram realizados com efetividade, não apresentando nenhuma intercorrência em pós cirurgia, e/ou sinais de infecção durante avaliação do local da cirurgia. Não houve a taxa de 100% de busca ativa realizada devido a ocorrência de 01 usuária que não permitiu contato na realização do retorno para avaliação, havendo necessidade de reagendar o atendimento, e 01 usuário que não retornou para a avaliação agendado para 7 dias após procedimento realizado.

Gráfico 01: Busca fonada e Busca Ativa aos usuários pós procedimento cirúrgico odontológico.



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

2.1.3 Doenças de notificação compulsórias³⁹

Foi comunicado à Divisão de Vigilância Sanitária Municipal a ocorrência de 00 (zero) casos confirmados da lista de agravos listados na Portaria 205 de fevereiro/2016 do Ministério da Saúde.

2.1.4 Caso notificado e confirmado de agravos à saúde.

Os casos de notificação compulsória notificados no trimestre foi 00 (zero) casos de doenças, e 00 (zero) casos de acidente com material biológico.

2.1.5 Acidente com material biológico

A resolução - ANVISA/DC Nº48 referência a importância de atuação da CCIH no apoio ao funcionário acidentado com material biológico. Foi notificado 00 (zero) caso de acidente com material biológico. A atuação do SCIH em parceria com o SESMT em treinamentos para a saúde do trabalhador, e o monitoramento da adesão às precauções contribui para a diminuição de incidência de casos de acidentes com material biológico.

2.1.6 Coleta de amostra da água – Piscina (Grande/Pequena); CME; Bebedouro; Consultório CEO; Efluentes.

No trimestre analisado a realização das coleta de amostra da água ocorreram nos respectivos dias:

MÊS	DATA	PONTOS COLETADOS	RESULTADO
Janeiro	16/01/2025	(Físico-químico e Microbiológica)	Todos os laudos apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.
		02 amostras na piscina pequena 02 amostras na piscina grande 02 amostras na CME 01 amostra no CEO 01 amostra no bebedouro bloco B 10 amostras de efluentes	
Fevereiro	20/02/2025	(Microbiológica)	Todos os laudos apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.
		01 amostras na piscina pequena 01 amostras na piscina grande 02 amostras na CME 01 amostra no CEO 01 amostra no bebedouro bloco B	
Março	26/03/2025	(Físico-químico e Microbiológica)	Todos os laudos apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.
		01 amostras na piscina pequena 01 amostras na piscina grande 02 amostras na CME 02 amostras no CEO 02 amostras no bebedouro bloco A	

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

3 ANÁLISE DOS INDICADORES E RESULTADOS

3.1 Busca ativa de Infecção de Sítio Cirúrgico (ISC)

Tabela 01: Cirurgias realizadas e Infecção de Sítio Cirúrgico em cirurgias limpas.

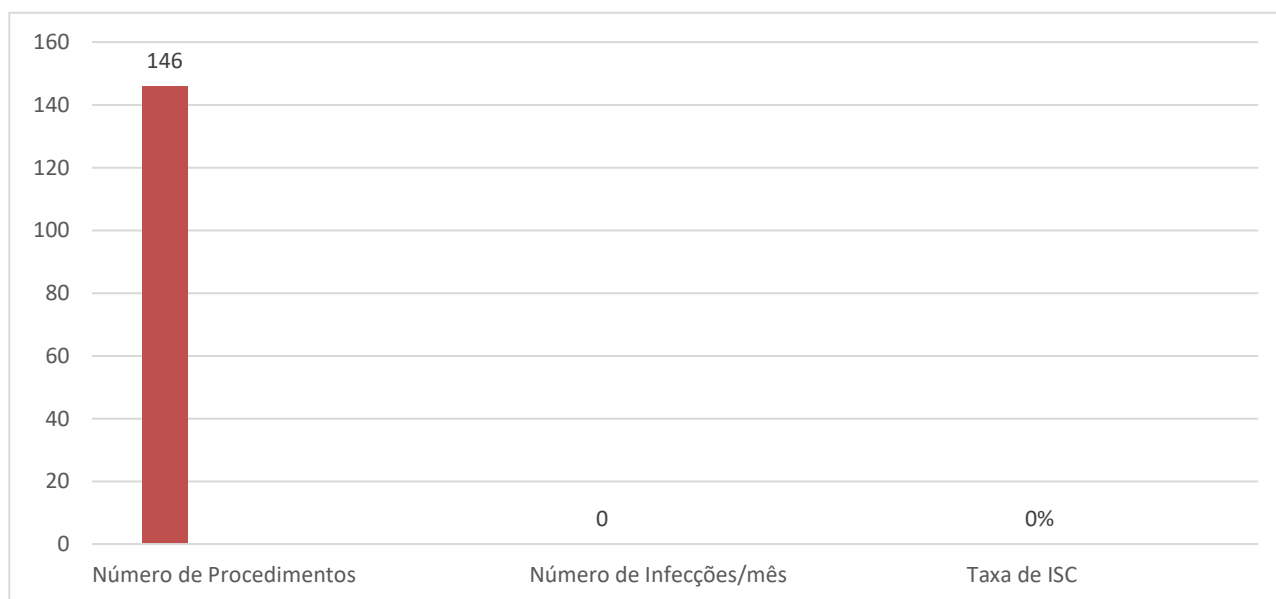
Meses	Número de Cirurgias	Número de Infecção de Sítio Cirúrgico em cirurgias limpas
Janeiro	55	00
Fevereiro	44	00
Março	47	00

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

No período de janeiro a março foram realizadas 146 cirurgias odontológicas. Todos os usuários submetidos a procedimentos cirúrgicos estiveram sob vigilância epidemiológica.

O gráfico 03 apresenta a taxa de Infecções Infecção em Sítio Cirúrgico (ISC) em cirurgias odontológicas, que foi de 0,0%.

Gráfico 02: Taxa de Infecção em cirurgias odontológicas.



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

A infecção relacionada à assistência à saúde é objeto de grande preocupação dos serviços de saúde médicos e odontológicos, públicos e privados, sendo que a infecção da ferida cirúrgica está diretamente relacionada aos procedimentos cirúrgicos. As infecções pós-operatórias podem ocorrer até 30 dias após o ato cirúrgico, afetando a incisão ou os tecidos em profundidade da área operada e estão relacionadas a fatores de risco, como aqueles relacionados ao paciente, ao procedimento e ao ambiente hospitalar ou ambulatorial.

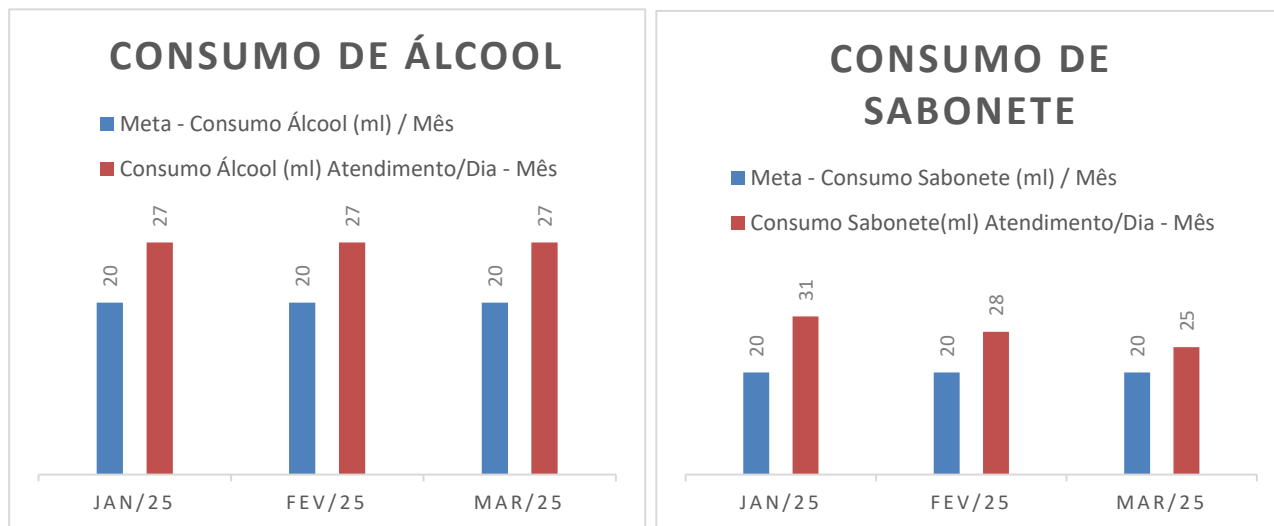
Em decorrência das características microbiológicas do ambiente da cavidade oral, do

equipamento envolvido nos procedimentos odontológicos e da natureza do tratamento, a ocorrência de transmissão de doenças infecciosas é possível antes, durante e após o atendimento odontológico.

O diagnóstico de infecção na cavidade oral, segundo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) está relacionado em pelo menos um dos seguintes casos: 1) drenagem purulenta da incisão profunda, mas não originada de órgão/ espaço; 2) deiscência espontânea profunda ou incisão aberta pelo cirurgião; 3) abscesso ou outra evidência de infecção envolvendo tecidos profundos durante exame direto ou reoperação, ou por exame radiológico ou histopatológico; 4) diagnóstico de infecção incisional profunda feito pelo cirurgião ou clínico que acompanha o paciente.

No trimestre analisado, não houve caso de ISC em cirurgia odontológica, ressalta-se que realizamos vigilância ativa e passiva por 48h após o procedimento cirúrgico, os casos identificados no período são acrescentados ao relatório e indicadores do mês correspondente

Gráfico 03 – Consumo de Álcool e Sabonetes nas áreas assistenciais.



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

Segundo a Anvisa (2013), os seguintes indicadores de desempenho devem ser utilizados pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) para a mensuração da melhoria da adesão às práticas de higiene das mãos. Em adaptação ao perfil de serviço ofertado no CIIR, adaptamos a realização do monitoramento deste indicador utilizando os atendimentos-dia como referência. Indicadores obrigatórios:

a) Consumo de preparação alcoólica para as mãos: monitoramento do volume de preparação alcoólica para as mãos utilizado para cada 1.000 atendimentos-dia.

b) Consumo de sabonete monitoramento do volume de sabonete líquido associado ou não a antisséptico utilizado para cada 1.000 atendimentos-dia.

Para mensuração do consumo mensal, utilizamos os dados abaixo para monitoramento do volume consumido de preparação alcoólica para higienização das mãos:

Fórmula:

Volume total (em ml) de preparação alcoólica consumidas para higienização das mãos por mês

Média de atendimentos-dia nos setores assistenciais

Definição: Volume de preparação alcoólica para as mãos, utilizado para cada 1.000 atendimentos-dia.

Numerador: Volume total solução alcoólica consumidas para higienização das mãos no mês.

Denominador: Total atendimentos-dia no período.

Não considerar: Soluções alcoólicas dispensadas para higienização de superfícies.

Observa-se então nos gráficos acima, a taxa de utilização solução alcoólica a 70% e sabonete nas áreas assistenciais obtendo índice de limite mínimo de 20ml, conforme a recomendação mínima da OMS:20mL/atendimentos-dia.

Nossa proposta é estimular, entre os colaboradores, a prática de higienização das mãos como medida preventiva de infecções relacionadas a assistência à saúde, garantindo a segurança do paciente, dos profissionais de saúde e todos aqueles envolvidos nos cuidados aos usuários.

Tabela 02: Total de atendimentos do setor assistencial no CIIR no período de janeiro a março de 2025.

Setor	Total de atendimentos/mês	
Ambulatório	Janeiro	5.145
	Fevereiro	7.895
	Março	7.878
SADT	Janeiro	2.880
	Fevereiro	2.950
	Março	3.194
Usuários CEO	Janeiro	335
	Fevereiro	287
	Março	319
Reabilitação (CER IV, NATEA e CETEA)	Janeiro	NATEA: CER IV: CETEA:

	Fevereiro	NATEA: 3.844 CER IV: 9.103 CETEA: 4.168
	Março	NATEA: 3.887 CER IV: 8.894 CETEA: 4.180
Terapia Ocupacional / Fisioterapia	Janeiro	827
	Fevereiro	937
	Março	957
Total de atendimento/trimestre		86.571
Total de Atendimento/dia		1.374

Fonte: Estatística CIIR

4 EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

Tabela 03: Treinamentos realizados.

Tema	Público Alvo
Integração e Reintegração Institucional	Novos Colaboradores / Colaboradores com 5 anos de CIIR
Limpeza e Desinfecção de equipamentos, brinquedos e recursos.	NATEA
Boas práticas de limpeza nos serviços de saúde	SHL
Fluxo de Atendimento de casos suspeitos de doenças infectocontagiosas	Enfermeiros, Téc. De enfermagem, coordenadores e supervisores assistenciais.

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

A portaria MS 2616/98 assegura: “A CCIH tem como competência cooperar com o setor de treinamento ou responsabilizar-se por treinamentos, com vistas a obter capacitação adequada do quadro de funcionários e profissionais, no que diz respeito ao controle das infecções hospitalares”, diante disto, o SCIH visa garantir constantes treinamentos com todos os setores abrangendo demais temas que se fizerem necessários.

5 REUNIÕES REALIZADAS

Mês	Data
Janeiro	09/01/2025

Fevereiro	09/02/2025
Março	02/03/2025

6 PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Aperfeiçoar o monitoramento do protocolo de antibioticoprofilaxia.
- Garantir a aplicação da metodologia de busca mista (ativa e passiva).
- Promover a vigilância epidemiológica de IRAS.
- Supervisionar as equipes quanto a prática correta dos serviços realizados, visando a prevenção e controle de infecções na unidade.
- Orientar a equipe quanto a importância da higienização na prevenção de IRAS.
- Cumprimento do cronograma anual de reuniões ordinárias, e realização de reuniões extraordinárias quando necessárias.
- Manter gestores atualizados sobre os resultados das avaliações e processos para desdobramento de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Realização de educação continuada com foco à prevenção de IRAS.
- Adequar as normas e rotinas do CIIR de maneira a cumprir a legislação vigente, aumentar a segurança e reduzir riscos aos usuários, de acordo com as recomendações da ANVISA e órgãos internacionais, como OMS e CDC Centros de Controle e Prevenção de Doenças (*Centers for Disease Control*).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão de Controle de infecção Hospitalar do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação, visa a realização de várias ações com o objetivo de controlar e prevenir IRAS. Dentre as atribuições da CCIH, destacam-se: busca ativa e vigilância das infecções entre os usuários; controle do uso racional de antimicrobianos; educação continuada dos profissionais de saúde em prevenção de infecções; monitoramento e controle de surtos; monitoramento dos serviços de limpeza e desinfecção; controle de pragas, vetores e qualidade da água; entre outros.

A cerca deste cenário, traduz-se assim alguns dos principais desafios a serem construídos pela CCIH: tornar como foco dos colaboradores a prevenção no que diz respeito ao CCIH.

No período analisado, o SCIH buscou reforçar com as equipes assistenciais a importância do envolvimento de todos no processo de prevenção de IRAS na unidade, tendo cada colaborador independente de sua atividade, papel fundamental no que se refere ao cuidado com o paciente, sendo também responsáveis em garantir que o usuário não seja penalizado por qualquer dano ocasionado durante seu atendimento no CIIR. Diante disso, o SCIH realizou durante o mês, monitoramento diário nos setores, com orientações pontuais para a melhoria e aperfeiçoamento dos processos.

8 REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria n. 2.616 de 12 de maio de 1998. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 13 maio 1998. Seção 1, p.133. Disponível em:. Acesso em: 01 de fevereiro de 2018.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Medidas de Prevenção de Infecções Relacionadas à Assistência em Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária: ANVISA,2017.

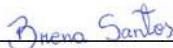
Ribeiro Filho N, Fernandes AT, Lacerda RA. Infecção do sítio cirúrgico In: Lacerda RA. Controle de infecção em centro cirúrgico: fatos, mitos e controvérsias. São Paulo: Atheneu; 2003. p. 69-133.

BRASIL. Resolução-ANVISA/DC nº 48, de 02 de junho de 2000.

NOTA TECNICA GVIMS/GGTES/ANVISA nº 02/2021 - Critérios Diagnósticos das Infecções Relacionadas a Assistência a Saúde – 2021

Belém, 10 de abril de 2025.

Elaborado por



Brena Pereira dos Santos

Enfermeira SCIH

Presidente CCIH- CIIR

	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar			
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: ATA.CIIR.CCIH.008	Versão: 013	Página 1 de 4	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO				
Data da Reunião: 06 / 02 / 25	Local: Sala de reunião	Hora início: 14:05	Hora fim: 14:40	Nº Ata: 84
Setor/Comissão Responsável: CCIH				
Responsável pela ATA: Angla Branco				
Pauta(s) da Reunião:	• Leitura das pendências • Leitura das ações futuras • NR 32 • Apresentação do PCIRAS • Apresentação dos dados mensais do SCIH			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO										
Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Motivo				
01	Presidente	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira SCIH	X		Falta		férias		outro
02	Vice-presidente	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial		x	Falta	X	férias		outro
03	1º secretário	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutico clínico		X	X	Falta		férias	outro
04	2º secretário	Angla Rocha Branco	Enfermeira Assistencial	X		Falta		férias		outro
05	Membro	Aline de Oliveira Sampaio	Supervisora de Atendimento	X		Falta		férias		outro
06	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira da Qualidade		x	X	Falta		férias	outro
07	Membro	Ayrton Siqueira Castilho	Coordenadora Carleto		X	X	Falta		férias	outro
08	Membro	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	X		Falta		férias		outro
09	Membro	Denise Sousa Moraes	Bibliotecária	x		Falta		férias		outro
10	Membro	Edmylla Francielle dos Santos Silva	Supervisora NATEA/ABA	X		Falta		férias		outro
11	Membro	Emily Costa Paes	Técnica de enfermagem	X		Falta		férias		outro
12	Membro	Fabricia Dias Maciel	Diretora Clínica		X	X	Falta		férias	outro
13	Membro	Fabrizio Barros	Supervisor SHL	X		Falta		férias		outro
14	Membro	Heloana Gleice da Silva Mendes	Supervisora Administrativa		X		Falta		férias	X outro
15	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Téc. Segurança do Trabalho		X	X	Falta		férias	outro
16	Membro	Marcele Miranda Fernandes	Cirurgiã Dentista		X		Falta		férias	X outro
17	Membro	Rejane Xavier Soares Gomes	Diretora Executiva		X		Falta		férias	X outro
18	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	X		Falta		férias		outro

	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar			
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: ATA.CIIR.CCIH.008	Versão: 013	Página 2 de 4	

19	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	X		Falta		férias		outro
20	Membro	Tatiana Rocha Silva	Supervisora Oficina		X	X	Falta		férias	outro
21	Membro	Vanessa Martins Texeira	Coordenadora NATEA	X		Falta		férias		outro
Convidados ou Externos (se houver):		Nome completo				Cargo institucional				
Legenda:		P = Presente na reunião				A = Ausente na reunião				

PENDÊNCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Ação pendente	Responsável (is)	Data
•		

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Solicitar apoio à supervisora SAU e Supervisora de atendimento nas orientações aos responsáveis/usuários quanto a não consumirem alimentos nas dependências dos setores de atendimento.	Brena Santos	Fevereiro/2025

DESENVOLVIMENTO DA ATA
A reunião iniciou no dia seis de janeiro de dois mil e vinte e cinco às quatorze horas e cinco minutos com a leitura da ATA anterior, como primeira pauta : O alinhamento entre CETEA, NATEA, CER IV, Logística e SCIH sobre o consumo e aquisição de alimentos para a Casa funcional e AVD, a qual já ocorreu a reunião, o qual foi definido que será realizada a construção de IT (Instrução de trabalho) pelo Leonardo (Supervisor do CETEA) e Nycole (supervisora do CER IV), voltado as práticas de armazenamento dos alimentos de forma correta, com identificação de validade. Brena reforça que não ocorrerá armazenamento de alimentos em grande quantidade na AVD, será analisado de forma cautelosa sendo acordado que a solicitação de compra dos alimentos serão realizados para consumo mensal, de forma que não ocorra acúmulo de alimentos na AVD. Segunda pauta : Ocorreu a reunião de alinhamento do SHL, coordenação assistencial do ambulatório, odontologia e SCIH sobre a terminal nas salas da odontologia a qual ficou acordada ocorrer no final dos atendimentos e orientação aos colaboradores responsáveis. Fabrizio informa que engenharia clínica informou que o uso do hipoclorito em alguns equipamentos estavam ocorrendo corrosão ocasionando ferrugem nas cadeiras, porém Fabrizio informa que a equipe de SHL não faz uso desse produto, então foi avaliada outras questões como a secagem inadequada que possa estar contribuindo para o aparecimento de ferrugem, diante disso, Fabrizio realizou orientação com a sua equipe para atenção ao realizarem a limpeza nos consultórios, de modo que seja realizado a secagem nas proximidades das cadeiras odontológicas. Terceira pauta : Referente a dedetização, Fabrizio informa que será realizado reforços intercalados ao cronograma já existente que

ocorre de forma trimestral, direcionado ao problema que está ocorrendo como infestações de insetos como “carapanã” conforme solicitações sinalizadas, relata que já houve a realização dos serviços extras de dedetização tanto no CETEA quanto no CIIR, e que houve a diminuição dos insetos, e será dado continuidade no cronograma oficial e as solicitações extras. **Quarta pauta:** Apresentação dos indicadores, Brena informa que não está completo devido não ter recebido os dados estatísticos, ficando pendente o índice de consumo de álcool e sabonete e índice de cirurgias odontológicas. Na busca fonada e busca ativa, no mês de janeiro houve 15 ligações realizadas, onde 10 foram concluídas e 5 não concluídas, aonde foram para a busca ativa, obtendo êxito em 100% das buscas onde nenhum dos usuários contactados apresentaram sinal de infecção. Com relação ao antibioticoprofilaxia, 16 usuários fizeram a dose profilática, e todos cumpriram o protocolo de adesão. Brena continua a apresentação dos dados falando sobre o protocolo de higienização das mãos, demonstra que a taxa geral de adesão ao protocolo foi de 84%, e a meta que é de 85%, mostra também os dados de acordo com cada setor onde se tem destaque para o setor de odontologia (CEO II) que aderiu 94% ao protocolo, CETEA 90% e Ambulatorio com 83%, ressalta que obteve poucas observações no CER IV, recepção e parabeniza NATEA que está mantendo a frequência de observações, reforça que as avaliações serão mensais e precisará de mais demandas de avaliações. Brena prossegue a reunião sobre o PCIRAS 2025 planejamento anual que tem como objetivo desenvolver o conjunto de ações sistematizadas e deliberadas, visando a prevenção e redução da incidência de infecções na unidade, o PCIRAS assim como o SCIH, é direcionado para área hospitalar, porém foi adaptado para que o CIIR pudesse ter essa forma de ação, voltado as nossas atividades ambulatoriais, todas as ações do SCIH tem de formas globais que estão destrinchadas dentro do documento que envolver vigilância epidemiológica, normas do uso racional de antimicrobianos profiláticos, processos que prevenção de microorganismos, dos acompanhamentos das doenças infectocontagiosas, normas e rotinas técnicas, ações de fortalecimento de higienização da mãos, relatório com indicadores, dentro do planejamento anual de treinamento definido junto com NEP, inspeções e reinspeções, ocorrerão também aos terceiros, o PCIRAS está disponível no interact, para todos os colaboradores. **Quinta pauta:** enfermeira Angla levanta a questão sobre usuários comerem nas dependências do bloco B, em salas, a equipe sempre que observa sinaliza que não pode ocorrer alimentação no setor, porém os usuários continuam com a prática de forma corriqueira, sugere ações que possam sinalizar a proibição do consumo de alimentos e Brena reforça que esta situação já foi analisada em outras reuniões, e sugeriu falar com Tuane supervisora do SAU, para que seja reforçado nas recepções para orientar os usuários para a descontinuação da prática e prevenção, reforça também para que arte e cultura reforças em suas atividades. Reunião finalizada as quatorze horas e quarenta minutos.

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Angla Rocha Branco	
02	Aline de Oliveira Sampaio	

	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar			
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: ATA.CIIR.CCIH.008	Versão: 013	Página 4 de 4	

03	Bruno Cruz da Silva	Bruno Cruz da Silva
04	Denise Sousa Moraes	Denise S. Moraes
05	Edmylla Francielle dos Santos Silva	Edmylla Mello
06	Emily Costa Paes	EMILY COSTA PAES
07	Fabrizio Barros	Fabrizio Barros
08	Samilly Santos Batista	Samilly Batista
09	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Nalane B. da Silva
10	Vanessa Martins Texeira	Vanessa Martins
Assinatura/carimbo do Facilitador/Responsável da Reunião:		Breua Santos

Nome do Evento: Reunião CCIH

Objetivo:

Tipo: ☒ Reunião ☐ Treinamento ☐ Curso ☐ Palestra ☐ Outros - Especificar:

Público-alvo: Membros da CCIH

Data:

Horário: Início: 14:05 Término: 14:40

Local: Sala de Reunião

Carga horária total:

Facilitador(es): Brena Santos

Setor do Facilitador: SCIH

Função do Facilitador: enfermeira

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	784	Angela Rocha Branco	Assist.	Enf	AB
2	247	Bruno Cruz de S. L.	CERTV	Coord.	Br
3	714	Almeida de Oliveira Sampaio	ADM/TEC/REC	Supervisa	Almeida
4	196	Denise Sousa Moraes	Art	Supervisa	Denise
5	—	Emillya Figueiredo dos Santos Silva	NATEX	Supervisa	Emillya
6	21	—	SIL	SORAVM	—
7	835	EMILY D'ABES	SADY	TEC. ENF	—
8	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	Vanessa
9	854	Silvane Nalane Baia da Silva	Ambulatório	Coord.	Silvane
10	393	Saully Santos Batista	CETEA	Coord. AMI	Saully
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32	Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c8553ad4c32e				

33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					

Resumo Geral da atividade (Espaço do facilitador)

Ata em anexo.

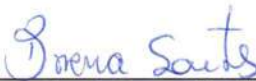
Obs. O facilitador/a não assina a frequência e não é contabilizado no total de participantes.

Número total de participantes: 09



Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador



Assinatura do Responsável pelo evento

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data da Reunião:

05 / 03 / 25

Local:

Sala de reunião

Hora início:

10:05

Hora fim:

10:53

Nº Ata:

85

Setor/Comissão Responsável: CCIH

Responsável pela ATA: Louise Covre

Pauta(s) da Reunião:

- **Leitura das ações futuras (devolutiva)**
- **Relatório sobre a conduta dos otorrinos**
- **Notificação / Parecer sobre o uso de máscara no atendimento da Eletroencefalografia**
- **Alteração do cronograma mensal**
- **Orientação sobre o processo de esterilização do uso do posicionador radiográfico pela Odontologia**
- **Apresentação dos dados mensais – Fevereiro**

PARTICIPANTES DA REUNIÃO

Nº	Cargo comissão	Participantes	Cargo Institucional	P	A	Motivo			
01	Presidente	Brena Pereira dos Santos	Enfermeira CCIH	X		Falta		férias	outro
02	Vice-presidente	Maria do Carmo da Silva Freitas	Diretora Assistencial		X	Falta	X	férias	outro
03	1º secretário	Louise de Souza Canto Covre	Farmacêutico clínico	X		Falta		férias	outro
04	2º secretário	Angla Rocha Branco	Enfermeira Assistencial	X		Falta		férias	outro
05	Membro	Aline de Oliveira Sampaio	Supervisora de Atendimento	X		Falta		férias	outro
06	Membro	Arielle Lima dos Santos	Enfermeira da Qualidade	X		Falta		férias	outro
07	Membro	Bruno Cruz da Silva	Coordenador CER IV	X		Falta		férias	outro
08	Membro	Denise Sousa Moraes	Bibliotecária	X		Falta		férias	outro
09	Membro	Edmylla Francielle dos Santos Silva	Supervisora NATEA/ABA	X		Falta		férias	outro
10	Membro	Emily Costa Paes	Técnica de enfermagem	X		Falta		férias	outro
11	Membro	Fabricia Dias Maciel	Diretora Clínica		X	Falta		férias	outro
12	Membro	Fabrizio Barros	Supervisor SHL	X		Falta		férias	outro
13	Membro	Heloana Gleice da Silva Mendes	Supervisora Administrativa		X	Falta		férias	X outro
14	Membro	Igor Roberto da Costa Azevedo	Téc. Segurança do Trabalho	X		Falta		férias	outro
15	Membro	Marcele Miranda Fernandes	Cirurgiã Dentista		X	Falta		férias	X outro
16	Membro	Marjorie Damasceno Santos	Coordenadora Oficina	X		Falta		férias	outro

17	Membro	Nicolle Barros da Silva	Supervisora Carleto	X			Falta		férias		outro
18	Membro	Rejane Xavier Soares Gomes	Diretora Executiva		X		Falta		férias	X	outro
19	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	X			Falta		férias		outro
20	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	X			Falta		férias		outro
21	Membro	Vanessa Martins Texeira	Coordenadora NATEA		X	X	Falta	X	férias		outro
Convidados ou Externos (se houver):		Nome completo				Cargo institucional					
Legenda:		P = Presente na reunião				A = Ausente na reunião					

PENDÊNCIAS

(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):

Ação pendente	Responsável (is)	Data
•		

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Listagem dos materiais da fonoaudiologia para avaliação da CME para limpeza e desinfecção	Bruno Cruz	14/03/25

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar iniciou as dez horas e cinco minutos. A presidente da comissão Brena (Enfermeira SCIH) começa a reunião formalizando a entrada da Marjorie (Coordenadora da Oficina) em substituição ao antigo membro Tatiana. E a entrada da Nicole (Supervisora Carleto) em substituição ao membro Airton. Brena dá prosseguimento a reunião fazendo a leitura das pautas que serão abordadas durante a reunião. Como primeira pauta da reunião temos a discussão sobre a ação futura que ficou da última reunião que se refere a ocorrência de usuários consumindo alimentos nas recepções. Brena pontua que a enfermagem e o setor de arte e cultura já realizam essas orientações perante os usuários e reforça sobre a importância dos demais colaboradores também fazerem esse reforço de orientações. Informa que conversou com a Supervisora do SAL (Tuane) e Supervisora da recepção (Aline) sobre o reforço da equipe com relação a essas orientações para o não consumo de alimentos nas recepções. Aline informa que a equipe de recepcionistas fez essas orientações, porém, tiveram muito retorno negativo dos usuários e/ou acompanhantes com relação a essas orientações e que inclusive alegam que já foram a direção e em nenhum momento foi dito que esse consumo não poderia ser feito. Diante disso, Aline informa que a equipe da recepção, neste momento, não fará mais nenhuma orientação diante do retorno negativo dos usuários com relação ao consumo de alimentos. Brena reforça que os demais profissionais façam essa orientação. Segunda pauta da reunião foi sobre a conduta dos médicos otorrinos com relação a desorganização da sala, materiais de uso deles deixados em cima da mesa (como luvas, cubarrin, seringas). Brena informa que foi formalizado essa conduta tanto em forma de notificação quanto para a empresa responsável. E que irá monitorar para verificar as ações futuras. Informa também que essa conduta foi discutida na

Comissão de PGRSS para que seja feita uma ação com os otorrinos e que será feita ainda esse mês. Terceira pauta da reunião fala sobre a notificação e nota técnica sobre a conduta da médica que realiza os exames de Eletroencefalografia, onde estava solicitando o uso de máscaras N95 em usuários com suspeita de doenças infectocontagiosas. Brena informa que essa pauta também foi discutida na CFT e que a definição foi que o centro disponibilizaria a máscara N95 para a profissional, porém para os usuários somente a máscara descartável. E que os usuários que estivessem com suspeita de doenças infectocontagiosas passariam pela triagem com a enfermagem. Quarta pauta se refere sobre a alteração do cronograma mensal de reuniões da CCIH. Devido a necessidade de envio da ATA para a SESPA antes até o dia 10, todas as reuniões necessitaram de adiantamento. Brena reforça também sobre a reunião que os presidentes, vice-presidentes e secretários de comissões tiveram com a qualidade para alinhamento de alguns pontos. Dentre eles, que agora temos o prazo de 48h após a reunião para fazer a entrega das ATAS para a qualidade, justificativas de ausência da reunião deverá ser entregue antes da reunião para o presidente ou secretário da comissão, caso ocorra algum incidente no dia da reunião e o membro não possa comparecer, a justificativa deve ser entregue no próximo dia após a reunião. Os membros que tiverem 3 faltas nas reuniões serão informados a chefia imediata para notificação das ausências e tratativas da continuação ou não do membro na comissão. Quinta pauta se refere ao uso do posicionador radiográfico usado na odontologia. Brena informa que os posicionadores radiográficos precisam, também como medida de infecção, passar pela autoclave, pois a maioria deles são autoclaváveis. Os que o centro possui é uma pequena quantidade diante da demanda que o centro apresenta. Então Brena solicita que seja feita uma solicitação de compra de mais unidades para que atenda o quantitativo de usuários que demandam o uso do posicionador. Brena pontua que não haja a limpeza e desinfecção desse material com álcool ou detergente enzimático na sala de odonto e que esse material, após o uso, seja feito a limpeza pela CME, pois é um material que vai para a mucosa do usuário. Brena sugere que também seja incluído como pauta na reunião da CFT. Sexta pauta se refere a uma demanda do Enfermeiro Bruno (Coordenador assistencial), onde pontua que na próxima reunião seja levado as sugestões no que se refere a campanha de higienização das mãos, que ocorre em maio. Brena pede a colaboração dos membros que levem na próxima reunião as ideias para a campanha. Sétima pauta, se refere aos materiais da fonoaudiologia que irão passar pelo processo da CME. Bruno sugere que deixe como ação futura para a próxima reunião a devolutiva da listagem dos materiais da fono para avaliação da CME sobre a limpeza e desinfecção. Oitava pauta é sobre a apresentação dos dados mensais da SCIH. Brena começa falando sobre os dados referentes ao mês de fevereiro, informa que sobre o consumo de álcool e sabonete e a taxa de infecção não serão apresentados devido à ausência da estatística mensal, devido a antecipação das reuniões. Brena prossegue falando sobre a busca fonada e busca ativa. Ao todo foram 13 cirurgias realizadas e houve a conclusão de 7, com relação a busca fonada, 6 usuários seguiram para a busca ativa onde apenas 1 não foi possível concluir. Houve 4 usuários que fizeram a dose profilática, porém não realizaram o procedimento cirúrgico em decorrência de condição clínica, de acordo com o protocolo. E um usuário fez a dose do antibiótico, porém o procedimento foi cancelado devido a pico hipertensivo. Sobre a adesão ao protocolo de antibiótico profilaxia, foi de 100% de adesão. A adesão ao protocolo de higienização das mãos foi de 88%, no total de 333 observações, onde 293 positivas e 40 negativas. Brena reforça sobre o profissionalismo diante dessas observações para que haja um dado fidedigno delas. Sobre a análise da água a empresa ainda não disponibilizou o laudo, então Brena pontua sobre o laudo do mês de janeiro, que houve um atraso na entrega, porém foram todos conformes. Não houve notificação de doenças e agravos e nenhum acidente com material perfurocortante. E foi realizado um treinamento com a equipe assistencial sobre Fluxo de atendimento em caso de

suspeitas de doenças infectocontagiosas. Sobre as inspeções da SCIH, Brena pontua que a partir desse mês irá levar para a reunião todas as inspeções realizadas no mês anterior. Nesse mês apresentou sobre as observações realizadas nos setores do CETEA e SADT, e pontua sobre as ações que estão sendo realizadas dentro do Interact. Finalizada as apresentações, Fabrizio (Supervisor de higienização) pontua sobre as roupas disponibilizada para a CME. Para que haja um melhor controle de recebimento dessas roupas com relação a terceirizada, caso haja alguma não conformidade no recebimento dessas roupas deverá ser acionado ele para tratativa. Sem mais a reunião encerrou as dez horas e cinquenta e três minutos.

NOMES E ASSINATURAS

N	Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Angla Rocha Branco	Angla Rocha Branco
02	Aline de Oliveira Sampaio	Aline de Oliveira Sampaio
06	Arielle Lima dos Santos	Arielle Lima dos Santos
04	Bruno Cruz da Silva	Bruno Cruz da Silva
05	Denise Sousa Moraes	Denise S. Moraes
06	Edmylla Francielle dos Santos Silva	Edmylla Francielle dos Santos Silva
07	Emily Costa Paes	Emily COSTA PAES
08	Fabrizio Barros	Fabrizio Barros
09	Igor Roberto da Costa Azevedo	Igor Azevedo
10	Louise Canto Covre	Louise Canto Covre
11	Marjorie Damasceno Santos	Marjorie Damasceno Santos
12	Nicolle Barros da Silva	Nicolle Barros
13	Samilly Santos Batista	Samilly Batista
14	Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Nalane B. da Silva
Assinatura/carimbo do Facilitador/Responsável da Reunião:		Brena Santos

Nome do Evento: Reunião CCIH

Objetivo:

Tipo: ☒ Reunião ☐ Treinamento ☐ Curso ☐ Palestra ☐ Outros - Especificar:

Público-alvo:

Horário: Início: ____: ____ Término: ____: ____ Local: Sala de reuniões Data: 05/03/25

Facilitador(es): Brena Santos Carga horária total:

Setor do Facilitador: SCIH Função do Facilitador: Ente

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	987	Monise Canto Corre	Farmácia	Farma	AA
2	1024	IGOR R. C. ALVES	SESUT	TST	J. Almeida
3	1012	Anick Lina dos Santos	NASP	Enfermeiro	Ch.
4	241	Bruno Cruz de Silva	CERIV	Coord.	Rafael
5	784	Angela Rocha Branco	Assistencial	Enfe	AB
6	—	Edmundo Trancoso da Silva	NATEA	Super	Edmundo Silva
7	—	Nicole Barreto da Silva	CER IV	Sup. técnica	NP
8	854	Sikirone Nalane Boua da Silva	Ambulatório	Coord.	NP
9	286	Janaine Samara da Costa	Oficina	Coord.	NP
10	714	Adriane de O. Sampaio	CEH de Apoio	Supervisão	NP
11	835	EMILY COSTA PAES	PORTAL I REC.	Supervisão	NP
12	196	Patricia Jussara Moraes	SADT	ACC. ENT	NP
13	21	Patricia Jussara Moraes	Art.	Sup.	NP
14	393	Samuelly Batista	SAC	Sup.	NP
15			CETEA	Sup.	Coord
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					

PARTICIPANTES DA REUNIÃO	
--------------------------	--

Segunda pauta sobre a apresentação dos dados mensais do SCIH. Brena começa falando referente aos dados do inventário do CME, e o restante será descartado conforme indicação de ficha técnica, tornando esta pauta concluída. processo da CME, informado pelo enfermeiro Bruno que será mantido somente os canudos, material que já faz parte do reunião. Como **primeira pauta** da reunião temos a discussão aos materiais da fonoaudiologia que passarão pelo comissão Brena (Enfermeira SCIH) começa a reunião fazendo a leitura das pautas que serão abordadas durante a reunião da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar iniciou as dez horas e nove minutos. A presidente da

DESENVOLVIMENTO DA ATA

Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Solicitação de chaveiro em acrílico, TNT para confecção de coletores nas cores verde e vermelho, Pacotes de baldes cores verde e vermelho.	Bruno Cruz	07/04/2025
• Solicitação de compra de bombons para a cesta de premiação e a organização das provas para a dinâmica.	Brena, Igor e Louise	07/04/2025
• Confecção de troféu de gesso (Mão)	Marjorie	25/04/2025
• Personalização dos coletores e troféu	Denise	07/05/2025
• Formulação de perguntas para o quiz	Membros CCIH	25/04/2025

AÇÕES FUTURAS

Ação pendente	Responsável (is)	Data
• Apresentação dos dados mensais sobre o índice de consumo de álcool e sabonete e a taxa de infecção de cirurgias/procedimentos odontológicos referente ao mês de Março de 2025.	Brena Santos	07/04/2025

PENDÊNCIAS
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):

Legenda:		Convidados ou Externos (se houver):		P = Presente na reunião		A = Ausente da reunião	
		Nome completo		Cargo institucional			
20	Membro	Vanessa Martins Texeira	Coordenadora NATEA	x	Sim	Não	férias
19	Membro	Silinne Nalane Baia da Silva	Coordenadora Assistencial	x	Sim	Não	férias
18	Membro	Samilly Santos Batista	Coordenadora CETEA	x	Sim	Não	férias
17	Membro	Rejane Xavier Soares Gomes	Diretora Executiva	x	Sim	Não	férias
16	Membro	Nicolle Barros da Silva	Supervisora Carleto	x	Sim	Não	férias

minutos.

realizado a divisão de grupos para o suporte em cada horário. Sem mais, a reunião encerrou as dez horas e cinquenta em alternativas a tempo. Informa ainda que na próxima reunião será informado os horários dos treinamentos e será das demandas que foram distribuídas, e a comunicação caso ocorra algum contratempo, para que possa ser pensado responsável, membros da comissão, prazo 25/04. Brena reforça com todos sobre o comprometimento na realização 25/04, Personalização dos coletores e troféu, responsável – Denise, prazo 07/05, Formulação de perguntas para o quiz, – responsável – Brena, Igor e Louise, prazo 07/04; Confeção de troféu de gesso (Mão), responsável – Marjorie, prazo o dia 07/04; Solicitação de compra de bombons para a cesta de premiação e a organização das provas para a dinâmica vermelho (10 metros), pacotes de balões cores verde e vermelho (06 unidades) – responsável – Bruno Cruz, prazo até membros sendo: Solicitação de chaveiro em acrílico (50 unidades), TNT para confecção de coletores nas cores verde e apresentação e definições de atividades para a campanha, foi realizado a divisão de ações entre os a equipe perdedora, receberia um chaveiro em acrílico com os 5 momentos de higienização das mãos. Após a de forma correta 10 perguntas, cada uma valendo 50 pontos e as duas últimas perguntas valendo o dobro de pontos, e guloseimas para a equipe vencedora além de receber um troféu em formato de mão como símbolo, que responderem verde e cada torcida usando balões da cor da equipe escolhida, como brinde fica sugestão de 8 mini cestas com treinamento, nos 3 dias, divididos em turnos manhã e tarde, divididas em equipes usando coletores nas cores vermelho e uma dinâmica de "passa ou repassa", com a realização de Quiz para que possa realizar a dinâmica em 6 turnos no auditoria de Qmentum, a sugestão é que a campanha seja realizada nos dias 14, 15 e 16 de maio, e Enta. Brena sugere mãos em alusão ao dia 5 de maio que é comemorado o dia mundial de higienização das mãos, porém devido a reunião anterior enfermeiro Bruno sugeriu que os membros trouxessem ideias para a campanha de higienização das houveram notificação de doenças e agravos e nenhum acidente com material perfurocortante. **Sétima pauta:** Na o laudo, e quando estiver com posse dos mesmos será entregue aos responsáveis dos setores. **Sexta pauta** não cronograma nos pontos (Piscinas, bebedouro de parede, CME, Consultório CEO II) a empresa ainda não disponibilizou considerada de forma fidedigna os resultados. **Quinta pauta** sobre a análise da água foi realizado conforme o Brena reforça sobre a realização das auditorias e necessita que seja realizado em maior número para que possa se 100% de adesão. **Quarta Pauta** sobre a adesão ao protocolo de higienização das mãos do mês de março foi de 85%. decorrência de condição clínica, de acordo com o protocolo. Sobre a adesão ao protocolo de antibiótico profilaxia, foi de dentista. Houveram 2 usuários que fizeram a dose profilática, porém não realizaram o procedimento cirúrgico em apenas 1 não foi possível concluir pois no momento o usuário estava desorganizado e não possibilitou a avaliação do todo foram 15 ligações realizadas, as quais 10 foram concluídas, e 05 usuários seguiram para a busca ativa onde por todos, será realizado desta forma. **Terceira pauta** Brena prossegue falando sobre a busca fonada e busca ativa. Ao apresentados nas reuniões mensais seguintes, de modo que fique registrado a apresentação em Ata, sendo consentido de mensagens instantâneas (WhatsApp). Ariele (Enfermeira da qualidade) sugere que estes dados faltosos sejam repassados, e informa que assim que receber os dados e realizar a contabilização, poderá enviar por meio de aplicativo odontológicos não serão apresentados devido à ausência dos dados estatísticos do mês que ainda não foram mês de março, sobre o índice de consumo de álcool e sabonete e a taxa de infecção de cirurgias/procedimentos

• Somente os presentes na reunião devem constar nesta (Exceto o facilitador)

NOMES E ASSINATURAS	
Nome Completo dos participantes	Assinaturas dos participantes
01 Angla Rocha Branco	Angela Rocha Branco
02 Aline de Oliveira Sampaio	Aline de Oliveira Sampaio
03 Arielle Lima dos Santos	Arielle Lima dos Santos
04 Bruno Cruz da Silva	Bruno Cruz da Silva
05 Edmylla Francielle dos Santos Silva	Edmylla Francielle dos Santos Silva
06 Emily Costa Paes	Emily Costa Paes
07 Igor Roberto da Costa Azevedo	Igor Roberto da Costa Azevedo
08 Marjorie Damasceno Santos	Marjorie Damasceno Santos
09 Nicolle Barros da Silva	Nicolle Barros da Silva
10 Samilly Santos Batista	Samilly Santos Batista
11 Silinne Nalane Baia da Silva	Silinne Nalane Baia da Silva
12 Thais Caroline A de Freitas Pimenta	Thais Caroline A de Freitas Pimenta
13 Vanessa Martins Teixeira	Vanessa Martins Teixeira
	Assinatura/Carimbo do Facilitador da Reunião:
	Renata Soares

 GOVERNO DO PARÁ	Código: FO.CIIR.NEP.001		Versão: 006	Página 1 de 2
	Lista de Presença			
	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			



Assinatura do Responsável pelo evento

[Handwritten signature]

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

[Handwritten signature]

Número total de participantes:

Obs. O facilitador/a não assina a frequência e não é contabilizado no total de participantes.

Resumo Geral da atividade (Espaço do facilitador)

50			
49			
48			
47			
46			
45			
44			
43			
42			
41			
40			
39			
38			
37			
36			
35			
34			
33			

de

:sgo

Presidente

758

Membro

house lead to curve.

Certo (a) de sua compreensão;

realizada no dia 02/04/25, devido à: Estava em atendimento de urgência.

Venho, justificar a minha ausência na Reunião do (a) CEH

D

PARA
GOVERNO DO



Belém- Pa, 02 de Abril de 2025

Justificativa para abono de pendência:		☒ Aceito	☐ Não aceito
Obs:			

Presidente

Brena Pereira dos Santos
COREN-PA: 543.038 ENF. SCIH
INDSH/CI

Membro

[Handwritten signature]

Certo (a) de sua compreensão;

Venho, justificar a minha ausência na Reunião do (a) SCIH
realizada no dia 02/04/25, devido à: ENFERMIA DE ALGUMAS BRASILEIRAS

Para Presidente:	BRENA PEREIRA DOS SANTOS
De membro:	BARBARA BARROS
NÃO COMPARECIMENTO À REUNIÃO ORDINÁRIA/EXTRAORDINÁRIA	

	FORMULÁRIO – Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente	
	Justificativa de Não Comparecimento à Reunião de Comissões	
	Código: FO.CIIR.NQSP.004	
Versão: 003		Página 1 de 1

Belém- Pa, 02 de Abril de 2025

Justificativa para abono de pendência:		☒ Aceito	☐ Não aceito
Obs:			

Presidente
Brena Pereira dos Santos
COREN-PA: 543.038 ENF. SCIH
INDSH/CI
Membro
Vagner Augusto Almeida

Certo (a) de sua compreensão;

Venho, justificar a minha ausência na Reunião do (a) SCIH realizada no dia 02/04/2025, devido à: férias.

Para Presidente:	Brena Pereira dos Santos
De membro:	Vagner Augusto Almeida
NÃO COMPARECIMENTO À REUNIÃO ORDINÁRIA/EXTRAORDINÁRIA	

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – C.I.I.R

SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO – SAU

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊTE AOS MESES: JANEIRO/FEVEREIRO/MARÇO DE 2025

INDICADORES DE DESEMPENHO

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2025

I - INTRODUÇÃO

O Serviço de Atenção ao Usuário - SAU é o setor destinado a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR, analisando o índice de satisfação dos usuários, no intuito de priorizar o efetivo atendimento, bem como a garantia da eficiência e compromisso com o serviço prestado. Estabelecendo a comunicação entre os usuários e os gestores dos serviços de saúde, estimulando a participação comunitária e a disseminação de informações. Além de ser um instrumento de controle social para a defesa do direito à saúde, que possibilita o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Centro, baseado no tripé: humanização, segurança e qualidade.

O trabalho é desenvolvido através de escuta individual, buscando levantar informações, registrando os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos serviços prestados; as buscas ativas são realizadas nos setores: Bloco B (ambulatório, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT e Centro de Especialidades Odontológicas CEO II), Bloco C (Centro Especializado em Reabilitação CER IV e arte Cultura) e Bloco D (Oficina Ortopédica e Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista - NATEA), com os usuários, familiares ou responsáveis dos mesmos, consolidando um canal de relacionamento direto entre o CIIR e seus assistidos.

Enfatizamos que no dia 03/01/2024, foi inaugurado o Centro Especializado em Atendimento do Autismo (CETEA), localizado no endereço Presidente Pernambuco, número 489. Bairro Batista Campos, que irá ofertar serviços realizados pelo NATEA para crianças, adolescentes, adultos e idosos autistas e também servirá como o primeiro centro formador profissional em autismo do país para funcionários da rede de saúde de todo o estado do Pará, acadêmicos e até para familiares e acompanhantes de pessoas com autismo. O CETEA, será uma extensão do CIIR, considerado mais um setor da unidade.

As pesquisas de satisfação são realizadas de segunda a sexta-feira nos setores de atendimento do CIIR, e a partir delas são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação, os quais são monitorados permanentemente. A coleta de dados é realizada através da avaliação dos usuários por meio do aplicativo Survey Monkey AnyWhere alimentado por tablets, que são manuseados pelos colaboradores do SAU. O aplicativo apresenta formulários específicos para cada setor.

O principal objetivo do SAU é assegurar junto aos colaboradores dos serviços CIIR, o atendimento humanizado de acordo com as normas preconizadas pelo SUS (Sistema Único de Saúde), cujo processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio, mantendo o atendimento focado na garantia dos serviços de saúde e na satisfação integral do usuário, atendendo as expectativas com qualidade nos serviços. Para análise das atividades desenvolvidas por este setor, e quanto aos números de pesquisas realizadas no CIIR, apresentaremos neste relatório os dados de atividades planejadas e executadas pelo referido setor, referente ao período de janeiro, fevereiro e março de 2025.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o primeiro trimestre de 2025 referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2025, o Serviço de Atenção ao Usuário – SAU, realizou **14.659 (quatorze mil, trezentos e seiscentos e cinquenta e nove)** atividades, conforme apresentado na tabela abaixo:

Tabela 01: Apresentação das Atividades Realizadas pelo SAU

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	Nº DE ATENDIMENTOS
1	PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	
1.1	Pesquisa de satisfação usuário Ambulatório	2.756
1.2	Pesquisa de satisfação usuário SADT	1.877
1.3	Pesquisa de satisfação usuário CEO II	428
1.4	Pesquisa de satisfação usuário CER IV	3.969
1.5	Pesquisa de satisfação usuário NATEA	2.208
1.6	Pesquisa de satisfação usuário CETEA	2.181
1.6	Pesquisa de satisfação usuário Oficina Ortopédica	467
	TOTAL DE PESQUISAS	11.705
2	ATENDIMENTOS GERAIS	
2.1	Atendimentos em sala (acolhimento e registros)	679
2.2	Atendimentos por telefone	84
	TOTAL DE ATENDIMENTOS GERAIS	763
3	AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS	
3.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames e agendamentos)	690
3.2	Encaminhamentos a outros profissionais, serviços e/ou setores do CIIR	501
	TOTAL DE AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS	1.191
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	14.659

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre /2025.

1 – Pesquisa de Satisfação

De acordo com a tabela acima, no primeiro trimestre de 2025, o Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, realizou **14.659** (quatorze mil seiscentos e cinquenta e nove) atividades que se referem as *pesquisas de satisfação*, sendo destas: **2.756** (dois setecentos e cinquenta e seis) no ambulatório, **1.877** (mil, oitocentos e setenta e sete) no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, **428** (quatrocentos e vinte e oito) no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II, **3.969** (três novecentos e sessenta e nove) no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV; **2.208** (dois mil duzentos e oito) no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA; **2.181** (dois mil, cento e oitenta e um) no Centro

Especializado em Atendimento do Autismo – CETEA e **467** (quatrocentos e setenta e sete) na oficina Ortopédica.

2 - Atendimentos Gerais

Obtivemos nos *atendimentos gerais* 763 (setecentos e sessenta e tres), sendo destes 679 (seiscentos e setenta e nove) registrados no formulário de atendimento em sala e Livro ATA e 84 (oitenta e quatro) por telefone, registrados no livro de registro telefônico.

3 – Ações Geradas nos Atendimentos

No decorrer do primeiro trimestre de 2025, conforme apresentado na tabela anterior, obtivemos 690 (seiscentos e noventa) ações geradas nos atendimentos, destas 501 (quinhentos e um) referem-se às orientações e/ou informações sobre normas, regras e serviços como (consultas, exames, dúvidas e agendamentos)

III- ANÁLISE DOS DADOS

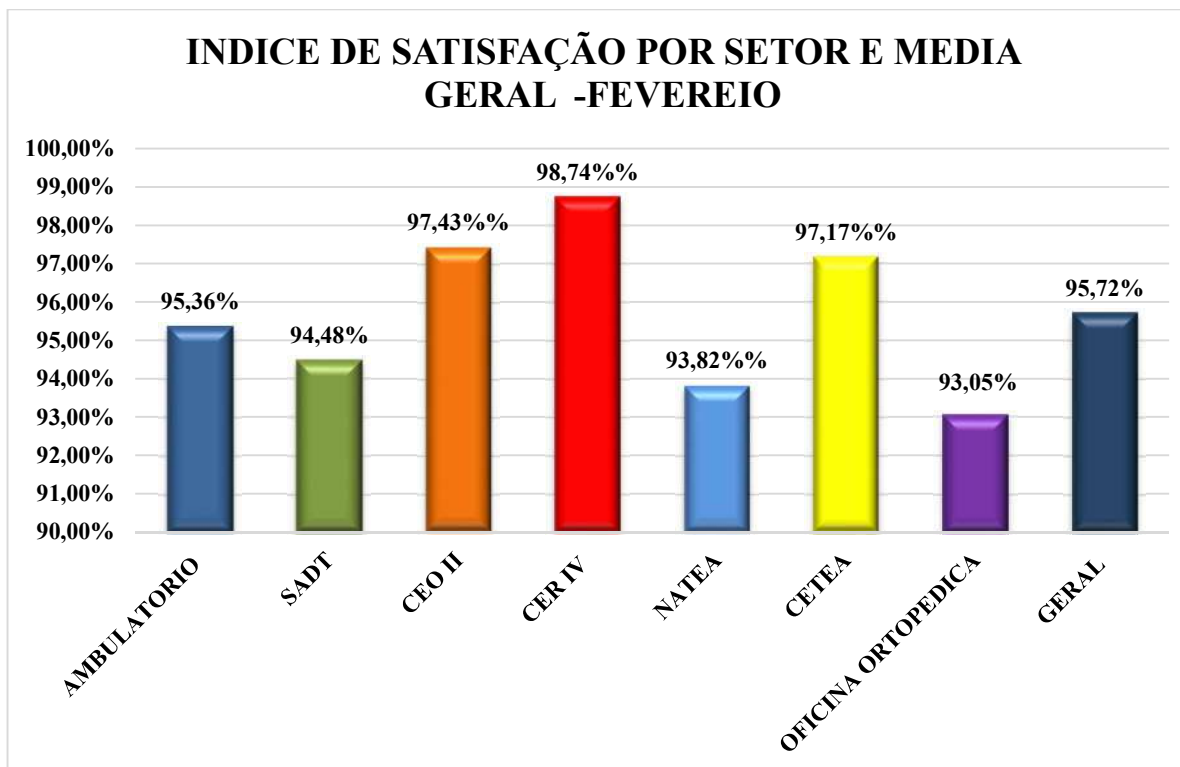
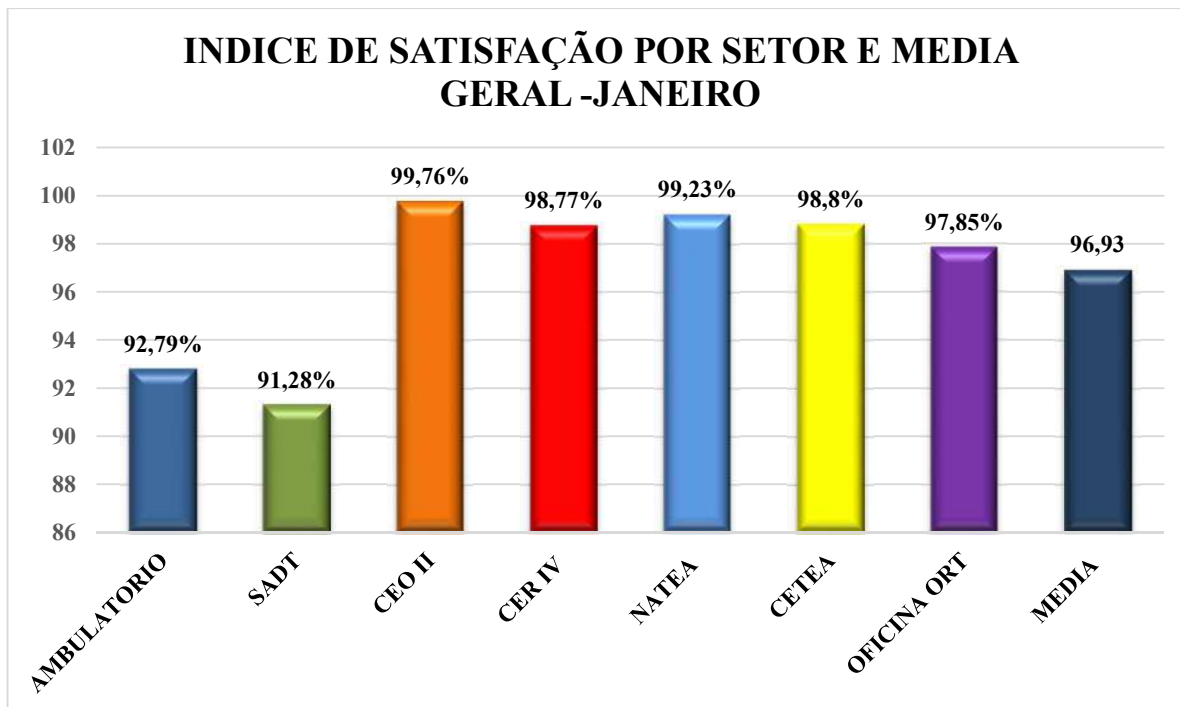
Cada setor do CIIR, possui um formulário destinado ao seu preenchimento com 10 perguntas relacionadas ao atendimento, entre as quais:

- Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?
- Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?
- O Centro é bem-sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir?
- O tempo de espera para o usuário ser atendido?
- A boa vontade e disposição em ajudar a resolver seus problemas?
- Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Centro?
- A educação e o respeito que você foi tratado?
- As explicações sobre o tratamento que foi realizado?
- A acessibilidade no Centro?
- O local para reclamações e sugestões é de fácil acesso.

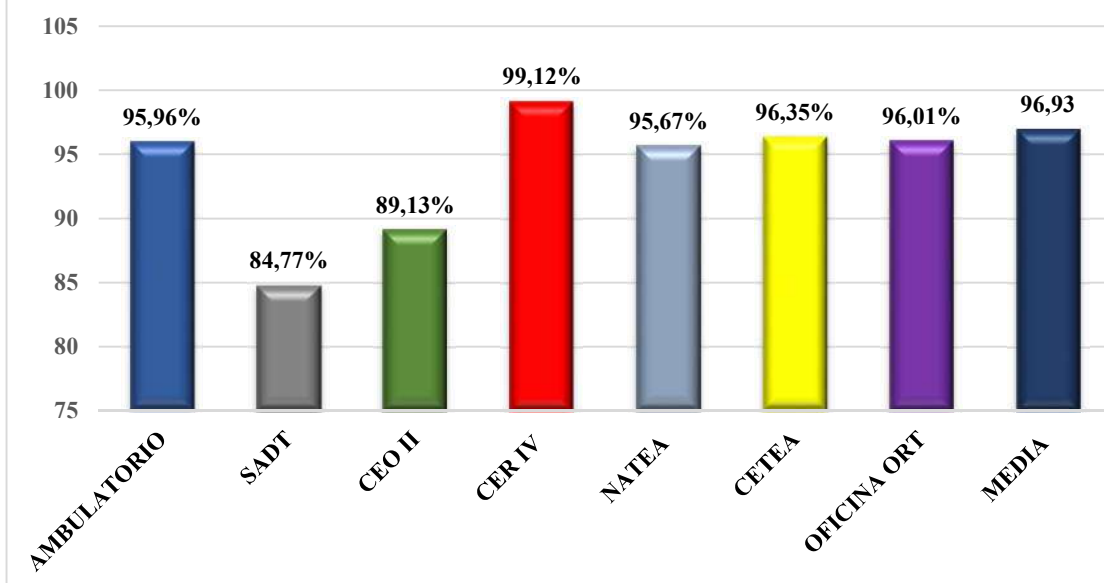
As notas atribuídas dos usuários e seus acompanhantes, são alimentadas virtualmente no tablete por um colaborador do SAU por meio do sistema Survey Monkey AnyWhere, que mensura e calcula as notas automaticamente através de relatórios emitidos por setor, após fechamento mensal dos quiosques. O gráfico 01, abaixo demonstra a satisfação obtida em cada mês do

primeiro trimestre de 2025, demonstrando os índices de satisfação de janeiro 96,93%, fevereiro 95,72% e março 93,86% e a média geral de 95,50%.

Gráfico 01: Índice de satisfação e média geral no 1º trimestre.



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO POR SETOR E MÍDIA GERAL - MARÇO



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/2022.

O índice de satisfação de cada setor está diretamente relacionado aos conceitos que são atribuídos pelos usuários. Os conceitos “ruim” e “regular” contribuem para a queda do índice. Já os conceitos “bom” e “ótimo”, influenciam para que o índice de satisfação apresente um percentual maior. Mesmo ocorrendo oscilações no número de pesquisas realizadas de um mês para o outro, a quantidade geral gira em torno da média.

Essas variações ocorrem tendo em vista que o público atendido no decorrer do mês no CIIR é diverso, e cada indivíduo possui expectativas, percepções, emoções, opiniões e experiências únicas e diferentes acerca do serviço aqui prestados. Todo este processo nos permite acompanhar o desempenho dos atendimentos e serviços ofertados no CIIR, o que irá contribuir para o objetivo do SAU, que é a melhoria do atendimento, tornando-o mais ágil, acolhedor e satisfatório.

Tabela 2: Percentual das pesquisas realizadas por setor no 1º trimestre demonstradas entre os meses de janeiro, fevereiro e março de 2024.

PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE JANEIRO			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
Ambulatório	864	5145	17%
SADT	618	288	21%
CEO II	126	335	38%
CER IV	1312	9533	14%
NATEA	700	4450	16%
CETEA	700	4908	14%
OFICINA	158	827	19%
TOTAL	4.478	24.486	16%
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE FEVEREIRO			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
Ambulatório	912	7895	12%
SADT	602	2950	20%
CEO II	152	287	53%
CER IV	1302	9103	14%
NATEA	703	3844	18%
CETEA	730	4168	18%
OFICINA	156	937	17%
TOTAL	4.557	29184	16%
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE MARÇO			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
Ambulatório	980	9655	10%
SADT	657	6566	10%
CEO II	150	1499	10%
CER IV	1355	13539	10%
NATEA	805	8045	10%
CETEA	751	7484	10%
OFICINA	153	1529	10%
TOTAL	4.851	48.317	10%

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/2025

O SAU deve alcançar 10% da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação individualizada nos setores do CIIR mensalmente conforme meta contratual, a tabela 2 demonstra o quantitativo de pesquisas realizadas, o quantitativo de atendimentos e o percentual de pesquisas discriminados em cada setor entre os meses de janeiro, fevereiro e março de 2025. Destaca-se, que cumprimos a meta proposta no primeiro trimestre de 2025. Frente os índices apresentados acima, a equipe

do SAU, reforçará a aplicação contínua e ativa das pesquisas nos meses seguintes para alcançar novamente, a meta proposta.

Tabela 3: Soma do Percentual das pesquisas realizadas por setor no 1º trimestre de 2025.

SOMA DO PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2025				
SETOR	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	SOMA DOS PERCENTUAIS
Ambulatório	17%	12%	10%	39%
SADT	21%	20%	10%	51%
CEO II	38%	53%	10%	92%
CER IV	14%	14%	10%	38%
NATEA	16%	18%	10%	44%
CETEA	14%	18%	10%	42%
OFICINA	19%	17%	10%	43%
TOTAL	16%	16%	10%	42%

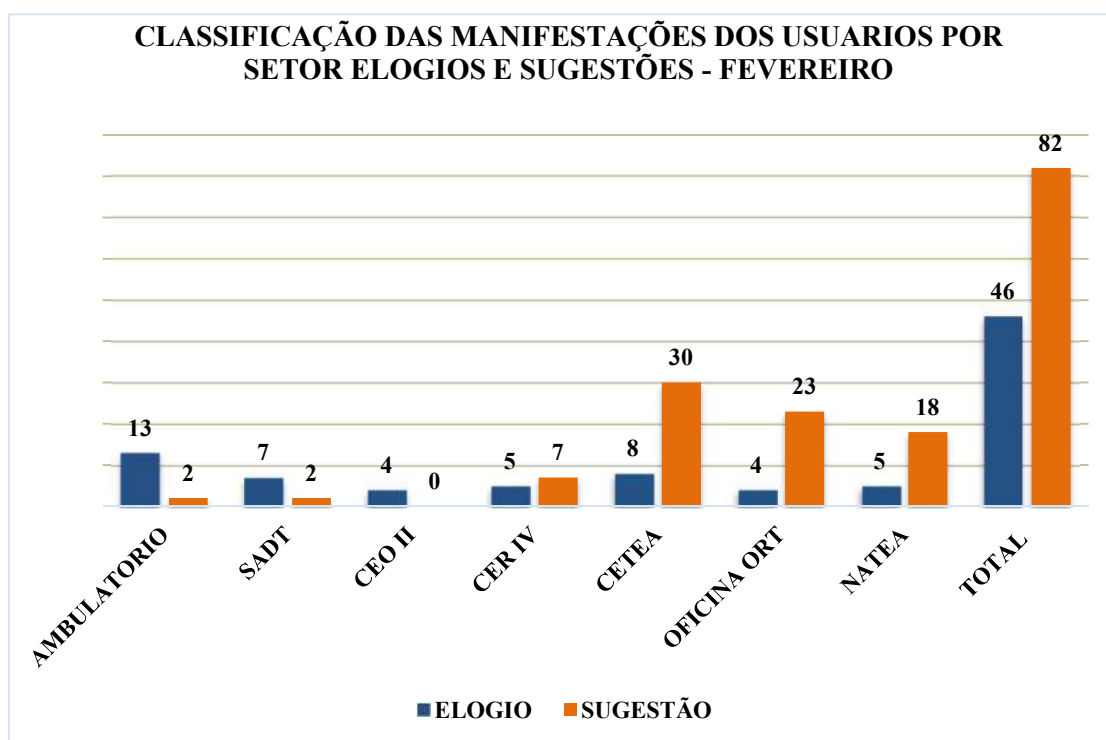
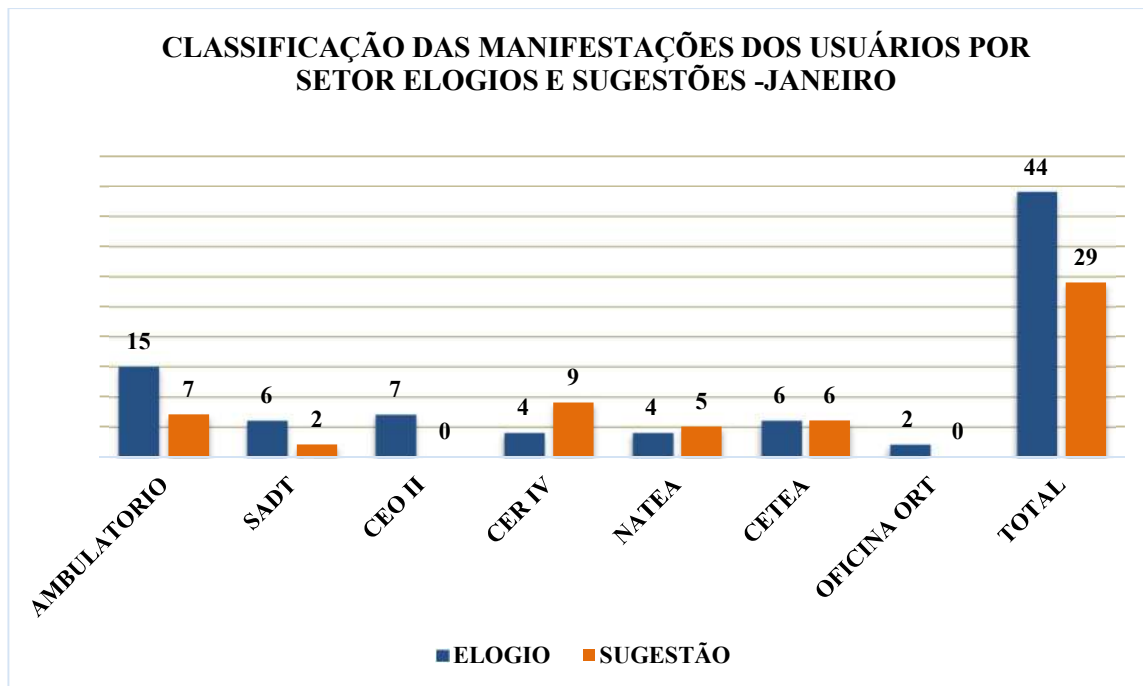
Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/2025

Para demonstrarmos o percentual de participação dos usuários na pesquisa de satisfação em porcentagem apresentamos acima a tabela 3, que demonstra os valores de porcentagem dos setores separadamente entre os meses de outubro, novembro e dezembro, bem como a soma dos mesmos, na qual é possível notarmos que no 4º trimestre, **obtivemos no CIIR o total geral de 42% (quarenta e dois) na soma dos percentuais, dos usuários dos serviços, mediante o cálculo do 1º trimestre**, alcançando o percentual acima de 10% mensal e mediante a soma dos meses ultrapassando os 30% de participação dos usuários na pesquisa de satisfação por trimestre, conforme a meta contratual.

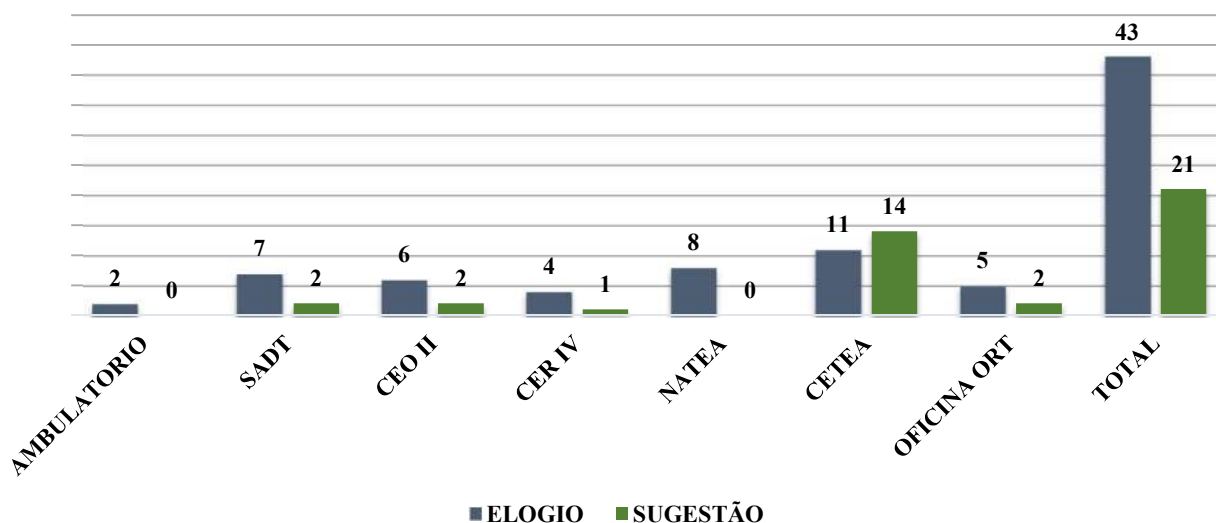
Ressalta-se que as pesquisas de satisfação têm por objetivo avaliar os serviços ofertados pelo CIIR, permitindo aos usuários avaliá-los não somente nos questionários de pesquisa de satisfação realizadas nos setores, mas também manifestar-se através de elogios, sugestões e queixas na sala do SAU.

Deste modo, para melhor observarmos o quantitativo da utilização dos serviços e a classificação das respectivas ***manifestações dos usuários por setor***, demonstraremos o gráfico a seguir:

Gráfico 02: Classificação das manifestações dos usuários por setor: elogios e sugestões no 1º trimestre



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR ELOGIOS E SUGESTÕES -MARÇO



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/20245

Acima demostramos a classificação das manifestações dos usuários por setor em elogios e sugestões, destacando o quantitativo de registros em cada setor. Sendo destacado no ambulatório 30 (trinta) elogios e 9 (nove) sugestões; no SADT 20 (vinte) elogios e 20 (vinte) sugestões; no CEO II 17 (dezessete) elogios e 02 (duas) sugestões; no CER IV 13 (treze) elogios e 19 (dezenove) sugestões; no NATEA 17 (dezessete) elogios e 23 (vinte e três) sugestões; no CETEA 25 (vinte e cinco) elogios e 50 (cinquenta) sugestões e na Oficina Ortopédica 11 (dezenove) elogios e 20 (cinco) sugestões.

A seguir, a tabela com o **quantitativo geral** das manifestações dos usuarios, apresentando além das sugestões e elogios, as queixas registradas no meses de janeiro, fevereiro e março de 2025.

Tabela 04: Quantitativo geral dos registros realizados pelos usuários no 1º trimestre de 2025 entre elogios, sugestões e queixas.

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	125
Sugestões	140
Queixas	05
Total de Registros	270

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/2025

A tabela acima apresenta o **quantitativo geral** das manifestações dos usuários registradas no 1º trimestre, apontando 270 (duzentos e setenta) registros, entre elogios, sugestões e queixas. Sendo registrados 125 (cento e vinte e cinco) elogios; 140 (cento e quarenta) sugestões e 05 (cinco) queixas.

Tabela 05: Setor e Serviço das queixas registradas

Setor e Serviço da Queixa	Motivo	Total
Queixas registradas em Janeiro de 2025		
Bloco A (Gestão de Acesso) Supervisora Aline Sampaio	Desrespeito do colaborador da gestão de Acesso	01
Bloco C (CER IV) Coordenador Assistencial do CER IV - Bruno Cruz	Desrespeito no atendimento da copeira.	01
Bloco B (SADT/RAIO-x) Coordenação Assistencial SADT	Mudanças nas terapias do CER IV e conduta inadequada do colaborador do setor	01
Total		02
Queixas registradas em Fevereiro de 2025		
Bloco B (Ambulatório) Diretoria Técnica – Fabricia Maciel	Conduta médica inadequada	02
Bloco C (CER IV –Recepção) Supervisora Administrativa – Aline Sampaio	Conduta inadequada da recepcionista do CER IV	01
Total		03
Queixas registradas em Março de 2025		
Total		05
TOTAL GERAL DE QUEIXAS DO PRIMEIRO TRIMESTRE		05

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/2025

Conforme tabela apresentada acima, no 1º trimestre de 2025, foram registradas 05 (cinco) queixas entre os meses de janeiro, fevereiro e março de 2025. Como demonstrado acima, no mês de janeiro de 2025, foram registradas 02 (duas) queixas distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no Bloco A (GESTÃO DE ACESSO) para a Supervisora de agendamento do Aline Sampaio, mediante desrespeito do colaborador da gestão de acesso e 01 (uma) no Bloco B (SADT/RAIO X) Coordenação Assistencial Silline Nallane por mudanças na terapia e conduta inadequada do colaborador do setor; : 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório) para a Diretoria Técnica Fabricia Maciel, conduta médica inadequada, e 01 (uma) no Bloco C (CER IV) para a Supervisora do Atendimento/Recepção do CER IV, devido conduta inadequada da recepcionista do CER IV.

Já no mês de março de 2025, não foram registradas queixas.

IV - PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

- Manter a divulgação do SAU, apresentando suas funções e objetivos nas dependências do CIIR e CETEA, orientando os usuários a utilizarem o serviço sempre que necessário;
- Estimular o usuário a deixar sua sugestão ou elogio, a fim de atribuímos melhorias a qualidade de nossos atendimentos;
- Acompanhar diariamente o número de atendimentos por setor, o que subsidiará o SAU no cálculo da quantidade de pesquisas a serem realizadas, e desta forma mantermos a soma dos percentuais de pesquisas em no mínimo 30% trimestrais por setor;
- Informar as Diretorias, Gerências, Coordenadorias, Supervisões e Colaboradores sobre os registros recebidos (queixas, sugestões ou elogios) e o índice de satisfação, a fim de buscar e obter resolutividade e melhorias, principalmente nas demandas do registro de queixas, para que possamos dar um feedback satisfatório aos usuários;
- Alcançar o maior número de usuários nas pesquisas de satisfação;
- Registrar demandas, dúvidas e informações em ATA diária do SAU;
- Dar resolutividades para todos os registros de queixas, promovendo ações e interação dos setores com o SAU para a qualidade dos serviços ofertados no CIIR ao usuário.

Maria Eunice Silva da Silva
Supervisora de S.A.U
CIIR/INDSH

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2025

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS JANEIRO

Memorando 001/2025 -SAU

Usuário (a): Emanuel Cardoso da Silva

Acompanhante: Laurinete Carvalho Cardoso

Telefone: (91) 98501-6613

Data do ocorrido: 13/12/2024

Data de envio: 16/01/2025

Setor: Reabilitação CER IV

Registro de Queixa: “No dia 13/12/2024, a Alexandra (mãe do Lucas), estávamos conversando sobre a mudança nos atendimentos de nossos filhos passarem a ser feitos por estagiários (não concordamos), quando o fonoaudiólogo Neto se aproximou com os estagiários que ele orienta para buscar o Emanuel e o Lucas. Então, relatamos nossa insatisfação por não sermos consultadas e nem comunicadas das mudanças que tiveram com os terapeutas e os estagiários colocados. O mesmo falou que não concordava também com as mudanças, e que as mudanças tinham sido decididas por seus superiores, então levou nossos filhos Emanuel e Lucas (filho da Alexandra). Sai para pegar um documento no bloco A e, quando retornei, o “profissional” conversava com a Alexandra, dizendo que tudo tinha ocorrido bem. Quando ele foi embora, Lucas, emocionalmente abalado, nos relatou o show de horror que viveu na sala durante a seção de reabilitação, onde o meu filho Emanuel também estava presente, então entendi o porquê de Emanuel também estar agitado. O Neto fez comentários sobre Alexandra e eu para os estagiários na frente de nossos filhos nos chamado de mães problemáticas, chatas, que não sabem de nada e que não era para eles nos derem ouvidos e que sempre que forem nos entregar nossos filhos é para falar que ocorreu tudo bem mesmo que não tenha ocorrido. Lucas ficou revoltado e se posicionou, sendo ignorado pelo mesmo que seguiu falando de nós. Eu como mulher, mãe do Emanuel, amiga da Alexandra e do Lucas e ativista da luta pelas garantias de direitos da pessoa com deficiência do estado do Pará, repúdio as atitudes desse profissional capacitista, sem ética e sem moral para estar ocupando um cargo em um centro de Inclusão e Reabilitação – CIIR, já que o mesmo acha que só porque nossos filhos são pessoas com deficiência ele pode falar e agir de forma desrespeitosa, falando de nós para os estagiários na frente de nossos filhos, estimulando outras pessoas a não nos respeitarem. Quero retratação e espero que o CIIR tome providências sobre esse triste episódio, para que nunca mais se repita com nenhuma outra mãe e com nenhuma outra pessoa com deficiência. Aguardo resposta. Pessoa com deficiência merece respeito, mães atípicas merecem respeito, cuidadores de pessoas com deficiência merecem respeito e

capacitista não merece ocupar cargos para trabalhar com pessoas com deficiência.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para o responsável do setor Bruno Cruz Coordenador Assistencial do CER IV, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos que o Centro Integrado de Inclusão Reabilitação (CIIR) tem como compromisso fundamental garantir a melhor assistência e segurança para todos os usuários atendidos em nossa unidade, assegurando o cumprimento dos princípios éticos e legais regentes ao nosso trabalho. Em consonância com nossos valores, não toleramos quaisquer desvios de conduta comprometedor a inclusão de pessoas com deficiência ou a integridade dos serviços prestados. Todos os nossos colaboradores recebem orientações periódicas para garantir o atendimento aos usuários e seus responsáveis seja conduzido com cordialidade, respeito e em conformidade com as normas estabelecidas. Essas orientações visam sempre aprimorar a qualidade da relação entre a unidade e os assistidos, e temos o compromisso de reforçá-las de forma contínua. De tal modo que o colaborador mencionado no registro foi orientado sobre sua conduta. Logo mais realizamos reunião com a senhora Laurinete Carvalho Cardoso e Alexandra mãe do usuário Lucas, na sexta-feira, 24 de janeiro de 2025, no turno da tarde, com a presença da coordenação do setor, da Diretoria Assistencial e da Diretora Técnica da Carleto, com a finalidade de proporcionar um diálogo construtivo, esclarecer eventuais questões e assegurar ações adotadas alinhadas aos melhores interesses de sua família e de todos os usuários. Reforçamos que lamentamos profundamente a experiência de atendimento negativa, tanto para as acompanhantes quanto para os usuarios Lucas e Emanuel. Estamos empenhados em proporcionar um ambiente cada vez mais acolhedor e adequado às necessidades de nossos usuários, e esperamos poder garantir a qualidade do serviço em futuras oportunidades, nos colocamos a disposição”. O feedback foi repassado para as acompanhantes Laurinete Carvalho Cardoso e Alexandra, em reunião com o coordenador do setor, Diretoria Assistencial e Diretora Técnica da Carleto, após conversar, ambas agradeceram o retorno, os esclarecimentos e providências relacionadas ao ocorrido.

Memorando 002/2025 -SAU

Usuário (a): Sophie Lazulli de Assis Paes Barreto

Acompanhante: Barbara Silva de Assis

Telefone: (91) 98943-4098

Data do ocorrido: 22/01/2025

Data de envio: 22/01/2025

Sector da Ocorrência: Recepção NATEA – Bloco D

Registro de Queixa: *“Venho por meio desta reclamação manifestar a minha repudia com a forma jocosa, sarcástica e desrespeitosa que as mães do NATEA foram tratadas na recepção pelo funcionário Diego Silva, em uma recepção lotada, com muitas mães e poucos atendentes, o funcionário se achou no direito de insinuar que a recepção estava barulhenta pela conversa das mães e não pela demora no atendimento, entendo que precisamos compreender a demora no atendimento, visto que o processo administrativo de abertura de atendimento é demorado, mas fica muito difícil compreender quando somos tratadas com animosidade e sarcasmo. Assim sendo, venho exigir que nós mães, sejamos tratadas com respeito e humanização, e não com animosidade, visto que são características obrigatórias ao atendimento ao público a educação e a cordialidade.”*

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora da Gestão de Acesso Aline Sampaio que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos que em conversa com o colaborador, o mesmo foi orientado sobre sua conduta. Sentimos muito pelo ocorrido, trabalhamos sempre buscando melhoria dos nossos processos e estruturas e agradecemos sua pontuação. Caso seja necessário maiores esclarecimentos nos colocamos a disposição.” O feedback foi repassado para a acompanhante Barbara Silva de Assis, que respondeu: *“Obrigado SAU pelo retorno de vocês, e importante vermos que somos ouvidos diante de situações d* **Registro de Queixa:** *“Sempre quando vou pegar o lanche a moça morena, de cabelo cacheado, sempre está de cara fechada e de mau humor, teve situações que ela jogou o lanche em cima, muito triste isso, tenho uma luta constante e chega doer encontrar pessoas dessa maneira, é muito triste. A gente que é mãe de autista queremos pessoas mais humanas ao*

nosso redor, reflita sobre como cada valor humano”.

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para o Gerente Financeiro/ Administrativo - Leisson Domingues Pinheiro, que respondeu: Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos que a colaboradora será orientada. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Reforçamos que o CIIR busca sempre atender a todos com qualidade, segurança e humanização. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos. O feedback foi repassado para a acompanhante Franciele Conceição, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Fiquei grata pela resposta de vocês, agradecida.”*

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS FEVEREIRO DE 2024

Memorando 003/2025 -SAU

Usuário (a): Mirtes Sinara da Silva Trindade

Telefone: (91) 984552324

Data do ocorrido: 18/02/2025

Data de envio: 18/02/2025

Setor da Ocorrência: Ambulatório

Registro de Queixa: “Mediante a uma consulta com o profissional Otorrino, a qual o mesmo Drº Diego Palheta foi super grosseiro, nem mesmo olho no meu rosto com uma simples pergunta que fiz. Diante disso venho aqui deixar minha indignação ao profissional, se tivesse que avaliar, daria uma nota 0,0 para ele, pois para um profissional, está muito desqualificado para trabalhar com as pessoas que necessitam de atendimento na especialização.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para responsável Fabricia Maciel – Diretoria Técnica, que respondeu: “Cumprimentamos cordialmente e agradecemos por relatar sua experiência em nosso serviço, pois seu feedback é essencial para o aprimoramento da assistência prestada no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR). Recebemos sua manifestação referente ao atendimento realizado pelo profissional Dr. Diego Palheta no setor de ambulatório e, diante do ocorrido, gostaríamos de expressar nosso compromisso com um atendimento humanizado, respeitoso e de qualidade a todos os nossos pacientes. Após análise da situação e reunião com a equipe médica, informamos que foram adotadas as seguintes providências:

1. O caso foi discutido com o profissional envolvido e com a equipe do ambulatório para esclarecimento dos fatos e reforço dos princípios éticos e de comunicação empática no atendimento.
- 2.. Reiteramos aos profissionais a importância do acolhimento adequado, empatia e respeito na relação médico-paciente, sendo esse um compromisso fundamental da nossa instituição.
- 3.. Para garantir um atendimento que atenda às suas expectativas, oferecemos a possibilidade de um novo agendamento com outro profissional da especialidade, conforme sua disponibilidade. Caso deseje remarcar, pedimos que entre em contato com o Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) para providências.

Lamentamos qualquer desconforto causado e reforçamos que estamos à disposição para garantir um atendimento de excelência. Agradecemos sua compreensão e confiança em nossos serviços”. O feedback foi repassado para a usuária Mirtes Sinara da Silva Trindade, por telefone, a mesma respondeu: ***“Obrigada, pelo retorno SAU, espero que essas coisas não aconteçam mais.”***

Memorando 004/2025 -SAU

Usuário (a): João Miguel Pantoja Oliveira

Acompanhante: Rayana Pinto Pantoja

Telefone: (91) 98889-8697

Data do ocorrido: 18/02/2025

Data de envio: 18/02/2025

Setor da Ocorrência: Recepção CER IV

Registro de Queixa: “Hoje no dia 18 de fevereiro viemos para os atendimentos de reabilitação, e quando fomos na recepção para pegar o lanche fomos tratados de forma rude por uma recepcionista. Ela me tratou como se fôssemos roubar um lanche, me constrangendo na frente de todos. Meu filho portador de paralisia cerebral e cadeirante, acredito que ninguém merece ser tratado de forma desumana, onde deveríamos ser tratados com respeito, onde deveria ser um lugar acolhedor, a recepcionista foi a Laura.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Aline Sampaio – Supervisora de Atendimento, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes.

Mediante o registro de queixa, informamos que estamos trabalhando em busca de melhorias contínuas, visando uma assistência de qualidade, esclarecemos ainda, que estamos adotando medidas para melhorar os fluxos de atendimentos aos usuários. Relacionado à colaboradora, informamos que já foram tomadas as tratativas cabíveis, sendo a mesma reorientada. Ressaltando que o CIIR realiza periódicas capacitações qualificando e incentivando a aplicabilidade de práticas humanizadas no processo de gestão e cuidado, estimulando novas formas de organização nos processos de trabalho, tendo como prática reforçar nossos princípios organizacionais atuando com dignidade, respeitando os semelhantes como seres únicos e complexos.

Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Ressaltamos que o CIIR busca sempre atender a todos com qualidade, segurança e humanização. Nos colocamos à disposição para

outras informações e esclarecimentos.” O feedback foi repassado para a acompanhante Rayana Pinto Pantoja, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado SAU, fico feliz em saber que meu registro foi analisado”***.

Memorando 005/2025-SAU

Usuário (a): Paulo Vinicius Araújo de Andrade

Acompanhante: Misleny Araújo

Telefone: (91) 9817948778 / (91) 981136109

Data do ocorrido: 21/02/2025

Data de envio: 21/02/2025

Setor da Ocorrência: Ambulatório/Endocrinologista Pediatra

Registro de Queixa: “Na nossa primeira consulta com a Dra. Débora Holanda, fomos tratados com frieza. Ao chegarmos, cumprimentamos com um "bom dia", mas não houve resposta da parte dela. Fizemos diversas perguntas, e ela, mal nos respondeu. No retorno da consulta, a situação se repetiu. A Dra. Débora não respondeu ao nosso cumprimento e nossa consulta durou menos de 5 minutos. Não comentou nada sobre os resultados dos exames e manteve uma expressão facial fechada e calada, respondendo apenas o que nós perguntávamos. A falta de solicitude e de empatia foi evidente, e não houve qualquer esforço em fornecer as orientações que precisávamos. Gostaria de registrar que nossa visita à clínica se deu por uma necessidade de tratamento, o que nos levou a deixar o conforto de nossa casa, em busca de cuidados médicos. O que esperamos ao procurar um profissional, é um mínimo de empatia e atenção, algo que infelizmente não encontramos na Dra. Débora, especialmente nas orientações que nos foram solicitadas.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para responsável da empresa Médica Fabricia Maciel – Diretoria Técnica, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido, recebemos o registro de queixa, referente ao atendimento prestado pela profissional Dra. Débora Holanda no setor de Ambulatório/Endocrinologia Pediátrica. Em atenção ao relato, informamos que:

1. Foi determinada a abertura de um procedimento interno para averiguar o atendimento prestado e compreender os fatores que possam ter influenciado na percepção de atendimento
2. A médica mencionada foi comunicada formalmente sobre o ocorrido e receberá orientações sobre a importância do acolhimento humanizado e da comunicação empática no atendimento a pacientes e acompanhantes.

3. Reforçaremos a necessidade de atualização contínua das boas práticas em atendimento médico, incluindo um treinamento específico sobre humanização no atendimento a pacientes pediátricos e seus familiares.
4. O Serviço de Atenção ao Usuário permanecerá à disposição para monitorar a situação e assegurar que as melhorias necessárias sejam implementadas, garantindo um atendimento de excelência.

Reiteramos o compromisso do CIIR em proporcionar um atendimento qualificado, respeitoso e humanizado, visando sempre a segurança e o bem-estar dos usuários. Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais”. O feedback foi repassado para a acompanhante Misleny Araújo, por telefone, a mesma respondeu: ***“Obrigada, pelo retorno SAU, ninguém merece ser tratado com desrespeito, que bom que providências foram tomadas.”***

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS MARÇO DE 2025

Não houve

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2025

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

JANEIRO/2024



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000350672 DATA DO CADASTRO: 19/09/2024
Status: Complementação Solicitada

PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: OUVIDORIA GERAL DO SUS
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: PORTAL DA SAÚDE
CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 22/12/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: KETHUCYA COSTA FELIX
NOME SOCIAL:
CPF: 005.949.102-77 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 28/01/1992
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO:
ENDEREÇO: NÚMERO:
CEP:
DDD: TELEFONE: E-MAIL: keth.felix92@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos Manifestação por meio da Ouvidoria-Geral do SUS na qual o (a) cidadão (a) relata que:
"O (CIIR) vem com uma demanda reprimida a anos e ninguém faz nada o centro foi criado pra reabilitar não portas abertas .
E uma fila de espera sem transparência que já uma vergonha. "

HISTÓRICO

Data e Hora: 22/11/2024 16:06:37 Situação: PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO DE
INFORMAÇÃO
Responsável: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
Comentário:
Não é possível responder a demanda solicitado visto que não consta nome do paciente, solicitação a que se refere, e o nome KETHUCYA COSTA FELIX não consta como usuário ou responsável de usuário do CIIR.

Data e Hora: 18/10/2024 15:18:37 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:

Considerando o Decreto Estadual 113/2019, que institui a Rede de Ouvidoria do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual, As unidades setoriais de Ouvidorias, poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual responsável pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 20(vinte) dias, contados do recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez por igual período, mediante

Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c8553ad4c32e

Nº do Protocolo: 2025/2515344

Anexo/Sequencial: 2

Data: 20/12/2024

Página 9 de 342



justificativa. Solicitamos a gentileza de informar a esta ouvidoria o que houver a respeito no prazo estipulado em lei, nos enviando o parecer conclusivo das providências tomadas, que poderá ser informado na íntegra a (o) cidadã (o).

Data e Hora: 23/09/2024 10:30:50 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELÉM

Comentário:

ACORDO COM O ARTIGO 16, PARÁGRAFO ÚNICO DA LEI Nº 13.460, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, A OUVIDORIA PODERÁ SOLICITAR INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS DIRETAMENTE A AGENTES PÚBLICOS DO ÓRGÃO OU ENTIDADE A QUE SE VINCULA, E AS SOLICITAÇÕES DEVEM SER RESPONDIDAS NO PRAZO DE VINTE DIAS, PRORROGÁVEL DE FORMA JUSTIFICADA UMA ÚNICA VEZ, POR IGUAL PERÍODO. ENCAMINHAMOS A PRESENTE MANIFESTAÇÃO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS. SOLICITAMOS A GENTILEZA DE INFORMAR À OUVIDORIA-GERAL DO SUS O QUE HOUVER A RESPEITO NO PRAZO ESTIPULADO EM LEI, NOS ENVIANDO O PARECER CONCLUSIVO DAS PROVIDÊNCIAS TOMADAS, QUE PODERÁ SER INFORMADO NA ÍNTEGRA A(O) CIDADÃ(O).

Data e Hora: 20/09/2024 09:37:29 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar o que houver a respeito diretamente a(o) cidadã(o). De acordo com o artigo 16, parágrafo único da Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações devem ser respondidas no prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Data e Hora: 19/09/2024 11:07:11 Situação: CADASTRADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

O ciir vem com uma demanda reprimida a anos e ninguém faz nada o centro foi criado pra reabilitar não portas abertas . E uma fila de espera sem transparência que já uma vergonha .

coluna cervical com sedação e RNM coluna torácica com sedação, ambas que estavam agendadas para o Hospital Santa Maria, em Ananindeua. Pois bem, ocorre que na data dia 24.12.2023, vésperas do exame, o menor caiu onde veio a partir o queixo, razão pela qual foi orientado pelo médico repouso por 7 dias, pois estava com pontos no queixo, diante disso a requerida deixou de levar o mesmo pra realizar os exames. Que após isso, solicitou por reiteradas vezes ao CIIR que fosse reagendado os exames médicos do menor, onde somente foram informados que a agenda estava super lotada, que tentou inúmeras vezes tentar agendar onde foi recebido a mesma desculpa, ocorre que o menor está com consulta agendada de retorno com a Neuropediatra na data do dia 30.04.2024, onde deveria levar os exames que foi solicitado a época.
Ante o exposto, solicita providências quanto o caso apresentado, para que a SESPA, garanta o direito do menor em realizar os exames médicos, ante da data agendada da consulta médica.
No mais, disponibiliza os seguintes números pra eventual contato; (91) 98451-8011

REFERIDO

NOME: Andre Lucas Ribeiro Gomes DATA DE NASCIMENTO: 02/03/2022 NOME DA MÃE: Amanda Cristina Damasceno Gomes

LOCAL DO FATO

NOME DO LOCAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
ENDEREÇO: Rodovia Arthur Bernardes, 000, Telégrafo
CEP: 00000000 BELEM-PA

Anexos: PDF ANDRE EXAMES.pdf, PDF DOC ANDRE.pdf

Resposta da Tratativa 202420000350672/2025:

Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o espelho da manifestação recebida foi realizada verificação em nossos registros e confirmamos que a reclamante não consta como usuária atendida neste Centro.

Estamos à disposição para fornecer qualquer informação adicional que possa ser necessária para esclarecer esta situação.

Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Ressaltamos que o CIIR busca sempre atender a todos com qualidade, segurança e humanização.

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos.



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000371247 DATA DO CADASTRO: 08/10/2024
Status: Em Análise
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAITUBA
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: E-MAIL ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAITUBA
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO
PRAZO DE RESPOSTA: 11/12/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: ANA CRISTINA SANTOS CAMPOS
NOME SOCIAL:
CPF: 103.696.082-08 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 04/01/2022
UF: PA MUNICÍPIO: ITAITUBA BAIRRO: JARDIM DAS ARARAS
ENDEREÇO: ANTONIO GOMES BILBY NÚMERO: 1198
CEP: 68.180-260
DDD: 93 TELEFONE: 991882445 E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

ESTEVE NESTA OUVIDORIA O SENHOR WENDELL ALMEIDA SERRA, PORTADOR DO RG 4754753 E CPF 790.987.382-49 PARA RELATAR QUE SUA NETA A MENOR ANA CRISTINA SANTOS CAMPOS DE DOIS ANOS DE IDADE SOFRE DE PERDA AUDITIVA E QUE NO MÊS DE ABRIL DE 2024 ESTEVE EM BELÉM PARA CONSULTA COM ESPECIALISTA NA ÁREA, ELE RELATA QUE DEVIDO O EXAME NÃO SER O ADEQUADO PARA O CASO TIVERAM QUE RETORNAR PARA ITAITUBA POR FALTA DO APARELHO AUDITIVO PARA VERIFICAÇÃO DO PROBLEMA E QUE POR MOTIVOS EM QUE NÃO ESPECIFICARAM A NECESSIDADE DE BERA COM SEDAÇÃO FAZENDO COM QUE RETORNEM PARA CASA E ESTÃO EM BUSCA DESSE TRATAMENTO JÁ FAZEM MAIS DE SEIS MESES. ELE PEDE QUE SEJA PROVIDENCIADO O QUANTO ANTES, POIS A MENOR PRECISA FAZER ATIVIDADES ESCOLARES E ISSO VEM DIFICULTANDO A VIDA DA MENOR. RELATDO QUE ESTÃO AGUARDANDO QUE FAÇAM ESTE CONTATO ESSE TEMPO TODO E QUE ATÉ A DATA DE HOJE NÃO TEVE RETORNO DESSE AGENDAMENTO, ELE RELATA QUE JÁ FORAM FEITOS TODOS EXAMES E QUE O EXAME PRINCIPAL QUE ATRAVÉS DESTE EXAME SABERÃO QUE LADO DO OUVIDO ESTÁ MAIS AFETADO COM O PROBLEMA AUDITIVO, A URGENCIA NO CASO É DEVIDO A IDADE , QUANDO ELA COMPLETAR TRÊS ANOS VIA FICANDO MAIS DIFÍCIL A SITUAÇÃO.

ANEXOS
47d5fe9e-7504-420b-8b2c-4139abde9e37.jpg
ANA 1.jpg
ANA 2.jpg



ANA CRISTINA HJ.jpg

ANA.jpg

LOCAL DO FATO

CNPJ: 23.453.830/0017-37

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH

HISTÓRICO

Data e Hora: 22/11/2024 15:22:38 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA

Responsável: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

Comentário:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000371247 informamos que o usuário Ana Cristina Santos Campos, prontuário 104736, data de nascimento 04/01/2022, possui registro de atendimento na especialidade Otorrinolaringologista em 25/03/2024 onde o mesmo solicitou exame de BERA com sedação realizar em 04/04/2024, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação - SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

↳ Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);

↳ Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;

↳ E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

Data e Hora: 11/11/2024 08:48:53 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAITUBA

Comentário:

A PACIENTE MENOR PRECISA DE ATENDIMENTO URGENTE POIS A MESMA VEM BUSCANDO ESTE SERVIÇO E NÃO OBTVEVE RESPOSTA.

Data e Hora: 29/10/2024 12:00:09 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: HOSPITAL REGIONAL PÚBLICO DO TAPAJÓS - HRT

Comentário:

Informamos que o exame citado na manifestação não é realizado nesta unidade hospitalar, devolvemos a manifestação para seguir tramitação ao destino onde se faz o exame.



Data e Hora: 28/10/2024 16:34:05 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: HOSPITAL REGIONAL DR. ABELARDO SANTOS

Comentário:

As informações relatadas na manifestação não condizem com nossa grade de especialidades medicas, logo, verificamos que a paciente citada não encontrasse cadastrada em nosso hospital. Acreditamos que recebemos este relato por engano.

Data e Hora: 24/10/2024 09:34:42 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAITUBA

Comentário:

Data e Hora: 08/10/2024 10:34:47 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ITAITUBA

Comentário:

Anexos:

Resposta da Tratativa 202420000371247/2025:

Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o espelho de manifestação informamos que ofertarmos as vagas de acordo com a agendas que possuímos em nossa unidade, todavia para atendermos esta demanda a usuária **Ana Cristina Santos Campos** – PEP 104736, foi agendada para o dia 23/01/2025, para consulta especializada com otorrinolaringologia, horário da manhã, conforme marcação anexo, para o médico Murilo Lobato.

Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR							
Rodovia Arthur Bernardes, 1000 - Telégrafo 66110-010							
Contato: (91) 4042-2157 / 4042-2158 / 4042-2159							
Ramal Agendamento: 1024							
Email: agendamentos.ciir@indsh.org.br							
DADOS DO USUÁRIO							
Nome	Ana Cristina Santos Campos			Prontuário	104736		
Nome Social				Telefone	94 - 991882445		
Nascimento	04/01/2022			Gênero	Feminino		
Mãe/Resp.	Thamiris Gabrieli Campos Serra			CNS	703609023649137		
Endereço	68180260 - Rua Antônio Gomes Bilby, nº			Cidade	Bela Vista - Itaituba - PA		
AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
23/01/25 08:03	Consulta	Murilo Freire Lobato	Retorno	Interconsulta	Consultório Otorrinolaringologia	Bloco B	Normal

Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Ressaltamos que o CIIR busca sempre atender a todos com qualidade, segurança e humanização.

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);

- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos.

REGISTRO Nº 202420000420319/2025



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000420319 DATA DO CADASTRO: 21/11/2024
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: WHATSAPP ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 21/12/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: ALINE DA COSTA IPIRANGA
NOME SOCIAL:
CPF: 865.513.022-20 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 21/01/1985
UF: PA MUNICÍPIO: CASTANHAL BAIRRO: ESTRELA
ENDEREÇO: CAPANEMA NÚMERO: 28
CEP: 68.743-160
DDD: 91 TELEFONE: 982261562 E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO NESTA OUVIDORIA GERAL DO SUS/SESPA, NA QUAL A CIDADÃ RELATA A SEGUINTE RECLAMAÇÃO NA ÍNTEGRA:

DIFICULDADES DE RETORNO COM ENDOCRINOLOGIA E NEUROLOGIA PEDIÁTRICA NO CIIR

"Boa tarde

Gostaria de informar que meu filho Bento Manoel da Costa Ipiranga, 7 anos, realiza acompanhamento no CIIR, deveria ter retornado em consulta no mês de março/24, mas não obtive sucesso quanto ao agendamento dos retornos através do wats do centro. Ressalto que em 21/02/24, já formalizei outra reclamação, via e-mail, referente ao mesmo assunto e até o presente momento não tive qualquer resposta."

Segue em anexo a guia de solicitação do dia 22/09/2023.

DADOS DO MANIFESTANTE
MANIFESTANTE: ALINE DA COSTA IPIRANGA
CPF: 865.513.022-20
TELEFONE: (91) 982261562
MUNICÍPIO: CASTANHAL

Dados do Referido

NOME DO PACIENTE: BENTO MANOEL DA COSTA IPIRANGA
CARTÃO SUS DO PACIENTE: 702.3061.6264.4314
ESPECIALIDADES: ENDOCRINOLOGISTA PEDIÁTRICO, NEUROLOGISTA



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

COMPLEMENTAÇÕES

DATA: 21/11/2024 TIPO: INFORMAÇÃO ADICIONADA

TEOR DA COMPLEMENTAÇÃO:

ENCAMINHAMENTO

ANEXOS

WhatsApp Image 2024-11-21 at 15.49.40 (1)_compressed.pdf

DATA: 21/11/2024 TIPO: INFORMAÇÃO ADICIONADA

TEOR DA COMPLEMENTAÇÃO:

ENCAMINHAMENTOS

ANEXOS

WhatsApp Image 2024-11-21 at 15.49.40 (2)_compressed (1).pdf

HISTÓRICO

Data e Hora: 21/11/2024 17:06:30 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:



Data e Hora: 21/11/2024 16:57:49 Situação: INFORMAÇÃO ADICIONADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

ENCAMINHAMENTOS

Anexos: WhatsApp Image 2024-11-21 at 15.49.40 (2)_compressed (1).pdf

Data e Hora: 21/11/2024 16:56:39 Situação: INFORMAÇÃO ADICIONADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

ENCAMINHAMENTO

Anexos: WhatsApp Image 2024-11-21 at 15.49.40 (1)_compressed.pdf

Data e Hora: 21/11/2024 16:08:52 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Resposta da Tratativa 202420000420319/2025:

Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o espelho de manifestação informamos que ofertarmos as vagas de acordo com a agendas que possuímos em nossa unidade, todavia para atendermos esta demanda a usuária **Bento Manoel da Costa Ipiranga** – PEP 41877, foi agendada para o dia 30/01/2025, para consulta especializada com neuropediatra e endocrinologia pediátrica, horário da manhã e tarde, conforme marcação anexo, para os médicos Ara Rúbia Gonçalves e Letícia Barbosa respectivamente.

Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR							
Rodovia Arthur Bernardes, 1000 - Telégrafo 66110-010							
Contato: (91) 4042-2157 / 4042-2158 / 4042-2159							
Ramal Agendamento: 1024							
Email: agendamentos.ciir@indsh.org.br							
DADOS DO USUÁRIO							
Nome	Bento Manoel da Costa Ipiranga			Prontuário	41877		
Nome Social				Telefone	91 - 982261562		
Nascimento	14/07/2017			Gênero	Masculino		
Mãe/Resp.	Aline da Costa Ipiranga			CNS	702306162644314		
Endereço	68743160 - Alameda Capanema, nº 28			Cidade	Estrela - Castanhal - PA		
AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
30/01/25 08:04	Consulta	Ara Rúbia Costa Gonçalves	Retorno	Retorno	Consultório Neuropediatria	Bloco B	Normal
30/01/25 13:04	Consulta	Letícia Barbosa Barros	Interconsulta	Retorno	SI33-Ambulatório Endocrinologia	Bloco B	Normal

Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Ressaltamos que o CIIR busca sempre atender a todos com qualidade, segurança e humanização.

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos.

REGISTRO Nº 202420000441562/2025

10º CENTRO REGIONAL
DE SAÚDE



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000441562 DATA DO CADASTRO: 13/12/2024
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: 10º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE ALTAMIRA
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: PRESENCIAL ORIGEM DE ATENDIMENTO: 10º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE ALTAMIRA
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO
PRAZO DE RESPOSTA: 16/01/2025

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: GEOVANA BARROS NOGUEIRA
NOME SOCIAL:
CPF: 045.056.292-10 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 08/08/1998
UF: PA MUNICÍPIO: ALTAMIRA BAIRRO: NOVA ALTAMIRA
ENDEREÇO: FRANCISCO ALVES DA SILVA NÚMERO: 1338
CEP: 68.371-970
DDD: 93 TELEFONE: 991717405 E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos manifestação nesta ouvidoria na qual a Sra. GEOVANA BARROS NOGUEIRA relata, que sua filha menor Elisa Barros Vieira CNS: 707805685223816 faz tratamento por TFD, esteve em consulta no CIIR com a cardiopediatra Dr. Maila Pureza no dia 09/12/2024 para avaliação de exame Ecodopplercardiograma, na avaliação a medica informou que a menor Elisa Barros Vieira precisa fazer cirurgia e que o hospital para o procedimento é o HCGV, deu em mãos da genitora o endereço do hospital HCGV sem contra referenciá-la a genitora buscou o atendimento no hospital por demanda espontânea, menor chegou a fazer triagem na emergência do HCGV e foi orientada a procurar o encaminhamento médico para menor realizar o atendimento via regulação, vem por meio deste pedir ajuda para conseguir o encaminhamento e ser regulada para o hospital de referencia.

COMPLEMENTAÇÕES

DATA: 13/12/2024 TIPO: INFORMAÇÃO ADICIONADA
TEOR DA COMPLEMENTAÇÃO:
LAUDO ANEXO.

HISTÓRICO

10º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



Data e Hora: 17/12/2024 13:46:49 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: 10º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE ALTAMIRA

Comentário:

De acordo com o artigo 16, parágrafo único da lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, que as solicitações devem ser respondidas na urgência que o caso requer.

Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar a respeito diretamente ao CIDADÃO o que houver a respeito no prazo estipulado em lei, no prazo de até 30 (vinte) dias, contados do recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa. Que poderá ser informado na íntegra ao usuário.

Anexos: RETO-CIIR.jpg, EXA-CIIR.jpg

Data e Hora: 13/12/2024 18:36:00 Situação: INFORMAÇÃO ADICIONADA

Responsável: 10º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE ALTAMIRA

Comentário:

LAUDO ANEXO.

Data e Hora: 13/12/2024 18:13:00 Situação: CADASTRADA

Responsável: 10º CENTRO REGIONAL DE SAÚDE DE ALTAMIRA

Comentário:

REGISTRO Nº 202420000441562/2025

Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. Em busca da melhoria contínua, agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Mediante o espelho de manifestação informamos que a usuária **Elisa Barros Vieira** – PEP 118572 foi agendada para o dia 27/01/2025 no período da manhã, conforme marcação anexo, para a médica Maila keli Andrade.

Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR							
Rodovia Arthur Bernardes, 1000 - Telégrafo 66110-010							
Contato: (91) 4042-2157 / 4042-2158 / 4042-2159							
Ramal Agendamento: 1024							
Email: agendamentos.ciir@indsh.org.br							
DADOS DO USUÁRIO							
Nome	Elisa Barros Vieira			Prontuário	118572		
Nome Social				Telefone	93 - 991596201		
Nascimento	02/06/2024			Gênero	Feminino		
Mãe/Resp.	Geovana Barros Nogueira			CNS	707805685223816		
Endereço	68371000 - RUA HUMBELINO JOSE DE			Cidade	INDEPENDENTE - Altamira - PA		
AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
27/01/25 07:00	Consulta	Maila Keli Andrade Pureza	Retorno	Retorno	SI - 22 Consultório Cardiologia	Bloco B	Normal

Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Ressaltamos que o CIIR busca sempre atender a todos com qualidade, segurança e humanização.

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos.

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000286992, informamos que o usuário **Manuela trindade de Souza**, prontuário 64842, data de nascimento 28/07/2017, possui registro de primeiro atendimento neste Centro, na especialidade de neurologia infantil, onde a mesma solicitou retorno para o usuário, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

REGISTRO 003 – OUVIDOR SUS



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000360403 DATA DO CADASTRO: 27/09/2024
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ
PRAZO DE RESPOSTA: 27/10/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: CARLA CRISTINA MODESTO
NOME SOCIAL:
CPF: 127.778.622-49 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 21/08/1964
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO:
ENDEREÇO: NÚMERO:
CEP:
DDD: TELEFONE: E-MAIL: carlamodesto@ymail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Olá, Bom Dia!

Em 30/08/24 as 10:23, passei um e-mail ao órgão do governo do Estado do Pará, CIIR-Centro integrado de Inclusão e Reabilitação, órgão de atendimento bom, grande espaço físico, equipe centralizada, para atendimento presencial. Os e-mails, zap's ou telefone não funcionam de jeito nenhum.

enviei este texto nesta data:

Falo aqui em meu nome CARLA CRISTINA MODESTO. CPF 127.778.622-49, CNS 706901152093539 e minha tia MARILENA DA SILVA MODESTO CPF 076.536.112-49 CNS704007392077667.

Tem algumas consultas que infelizmente não pudemos nos fazer presente, ela por estar convalescendo de duas cirurgias de catarata e eu por ser paciente oncológica em tratamento e ainda estar em consultas do CA de mama, por ter passado pela Mastectomia radical com esvaziamento de linfonodos axilares.

Assim sendo por dependermos uma da outra pra estarmos nas consultas, qual a possibilidade de REMARCAÇÃO já que perdemos nas datas discriminadas abaixo?

MARILENA: 07/08/24 08:00 Dra. Fabricia Dias Maciel - Gastroenterologista/09/08/24 15:03 Dr. Tarcisio Silva de Oliveira - Neurologista adulto/28/08/24 09:00 Dra. Luana do Socorro Oliveira - Nutricionista

CARLA: 15/07/24 08:00 Dra. Fabricia Dias Maciel - Gastroenterologista

E A POSSIBILIDADE DE "MARCAR" PRA MIM, CARLA CRISTINA MODESTO, 01 consulta com a Reumatologista Margarida Maria Boulhosa, 01 Cardiologista;

A oncologista que me acompanha pelo Hospital Ophyr Loliola Dra. Eliude Nascimento, me sugeriu passar por estas duas consultas, pois os profissionais do hospital, de cardiologia só atende pra área de risco cirurgico e

SISTEMA OUVIDORSUS

Pagina 1

Data: 09/10/2024

Rodovia Altamir Bernhades, 1000 - Barreiro - Belém/PA
CEP: 66117-005.

☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c8553ad4c32e

Nº do Protocolo: 2025/2515344 Anexo/Sequencial: 2



Página 6 de 342



reumatologista não tem.
Sem mais para o momento, atenciosamente,

Carla Modesto
(91) 98219-5835 zap

RECEBI RESPOSTAS A ESTE E-MAIL

De que eu deveria enviar as guias de solicitação dos profissionais, envie!

Depois as guias de solicitação dos exames. Não enviei por não tê-las. O profissional que nos atendeu, passou uma medicação e pediu o retorno em 90 dias. como não estávamos em condições físicas, a saúde não nos permitia, não pudemos ir, nem designar alguém que pudesse ir até o órgão remarcar estas consultas, pedi via e-mail ao setor de agendamento que assim o fizesse, no entanto o que recebi e entendi foi uma grande dificuldade de ajuda. Embora eu tenha tudo documentado, não nos responderam via zap e leram a mensagem, por e-mail foi respondido de uma forma, solicitando documentos dos quais eu não tinha pra enviar.

Então, porque não usar os recursos que eles tem, zap, e-mail, telefone pra nos ajudar? nem sempre o paciente, tem condições de se deslocar ao órgão até pela condição financeira, como é meu caso, cujo custo pro tratamento de câncer é altíssimo, onde físico e mental ficam completamente comprometido.

O CIIR é um órgão com um enorme espaço físico, excelente atendimento, ótimos profissionais, equipe centralizada APENAS para atendimento presencial, TELEFONE NÃO ATENDEM, ZAP NÃO RESPONDEM E E-MAIL SE RESPOSTADO É MUITO DEMORADO.

Sendo assim gostaria de ajuda à esta situação,
Sem mais para o momento,
Carla Modesto
(91) 98219-5835 também zap
(91) 98517-6746/98408-6873 recados

REFERIDO

NOME: CARLA MODESTO DATA DE NASCIMENTO: 21/08/1964 NOME DA MÃE: ITA DA SILVA MODESTO

LOCAL DO FATO

NOME DO LOCAL: CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
ENDEREÇO: Rod. Arthur Bernardes, 1000, Telegrafo
CEP: 66115000 BELEM-PA

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

HISTÓRICO

Data e Hora: 27/09/2024 13:21:42 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

Data e Hora: 27/09/2024 13:02:14 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Olá, Bom Dia!

Em 30/08/24 as 10:23, passei um e-mail ao órgão do governo do Estado do Pará, CIIR-Centro integrado de Inclusão e Reabilitação, órgão de atendimento bom, grande espaço físico, equipe centralizada, para atendimento presencial. Os e-mails, zap's ou telefone não funcionam de jeito nenhum.

enviei este texto nesta data:

Falo aqui em meu nome CARLA CRISTINA MODESTO. CPF 127.778.622-49, CNS 706901152093539 e minha tia MARILENA DA SILVA MODESTO CPF 076.536.112-49 CNS704007392077667.

Tem algumas consultas que infelizmente não pudemos nos fazer presente, ela por estar convalescendo de duas cirurgias de catarata e eu por ser paciente oncológica em tratamento e ainda estar em consultas do CA de mama, por ter passado pela Mastectomia radical com esvaziamento de linfonodos axilares.

Assim sendo por dependermos uma da outra pra estarmos nas consultas, qual a possibilidade de REMARCAÇÃO já que perdemos nas datas discriminadas abaixo?

MARILENA: 07/08/24 08:00 Dra. Fabricia Dias Maciel - Gastroenterologista/09/08/24 15:03 Dr. Tarcisio Silva de

Oliveira - Neurologista adulto/28/08/24 09:00 Dra. Luana do Socorro Oliveira - Nutricionista

CARLA: 15/07/24 08:00 Dra. Fabricia Dias Maciel - Gastroenterologista

E A POSSIBILIDADE DE "MARCAR" PRA MIM, CARLA CRISTINA MODESTO, 01 consulta com a Reumatologista Margarida Maria Boulhosa, 01 Cardiologista;

A oncologista que me acompanha pelo Hospital Ophyr Loida Dra. Eliude Nascimento, me sugeriu passar por estas duas consultas, pois os profissionais do hospital, de cardiologia só atende pra área de risco cirurgico e reumatologista não tem.

Sem mais para o momento, atenciosamente,

Carla Modesto
(91) 98219-5835 zap

RECEBI RESPOSTAS A ESTE E-MAIL

De que eu deveria enviar as guias de solicitação dos profissionais, enviei!

Depois as guias de solicitação dos exames. Não enviei por não tê-las. O profissional que nos atendeu, passou uma medicação e pediu o retorno em 90 dias. como não estávamos em condições físicas, a saúde não nos permitia, não pudemos ir, nem designar alguém que pudesse ir até o órgão remarcar estas consultas, pedi via e-mail ao setor de agendamento que assim o fizesse, no entanto o que recebi e entendi foi uma grande dificuldade de ajuda. Embora eu tenha tudo documentado, não nos responderam via zap e leram a mensagem, por e-mail foi respondido de uma forma, solicitando documentos dos quais eu não tinha pra enviar.

Então, porque não usar os recursos que eles tem, zap, e-mail, telefone pra nos ajudar? nem sempre o paciente, tem condições de se deslocar ao órgão até pela condição financeira, como é meu caso, cujo custo pro tratamento de câncer é altíssimo, onde físico e mental ficam completamente comprometido.

O CIIR é um órgão com um enorme espaço físico, excelente atendimento, ótimos profissionais, equipe centralizada APENAS para atendimento presencial, TELEFONE NÃO ATENDEM, ZAP NÃO RESPONDEM E E-MAIL SE RESPONDADO É MUITO DEMORADO.

Sendo assim gostaria de ajuda à esta situação,

Sem mais para o momento,

Carla Modesto
(91) 98219-5835 também zap
(91) 98517-6746/98408-6873 recados



OUVIDORIA
SESPA

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARA

REFERIDO

NOME: CARLA MODESTO DATA DE NASCIMENTO: 21/08/1964 NOME DA MÃE: ITA DA SILVA MODESTO

LOCAL DO FATO

NOME DO LOCAL: CIIR CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

ENDEREÇO: Rod. Arthur Bernardes, 1000, Telegrafo

CEP: 66115000 BELEM-PA

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000360403, informamos que o usuário **Marilena da Silva Modesto**, prontuário 31566, data de nascimento 02/10/1948, possui registro de atendimento neste Centro, referente a solicitação de retorno para especialidade Neurologia Adulto, onde a mesma solicitou retorno para o usuário, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

Referente as solicitações de retorno na especialidade Gastroenterologia e Nutrição, em anexo segue comprovante de agendamento, reforçamos que os agendamentos para especialidades citadas ocorrem mensalmente pelos canais de atendimento ou presencialmente na central interna de agendamentos do CIIR.

Referente as solicitações da usuária **Carla Cristina Modesto**, prontuário 25710, data de nascimento 21/08/1964, verificamos que a mesma não possui encaminhamento de médico do centro para as especialidades Reumatologia e Cardiologia, quanto ao retorno com a Gastroenterologia segue comprovante de agendamento. reforçamos que os agendamentos para especialidade citada ocorre mensalmente pelos canais de atendimento ou presencialmente na central interna de agendamentos do CIIR.

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.



Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR
Rodovia Arthur Bernardes, 1000 - Telégrafo 66110-010
Contato: (91) 4042-2157 / 4042-2158 / 4042-2159
Ramal Agendamento: 1024
Email: agendamentos.ciir@indsh.org.br

DADOS DO USUÁRIO			
Nome	Marilena da Silva Modesto	Prontuário	31566
Nome Social		Telefone	91 - 982195835
Nascimento	02/10/1948	Gênero	Feminino
Mãe/Resp.	Maria Zolima da Silva Modesto	CNS	704007392077667
Endereço	66123110 - Ozimar Silva, nº 200	Cidade	Sacramenta - Belém - PA

AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
23/10/24 08:15	Consulta	Fabricia Dias Maciel	Encaixe	Retorno	Consultório Gastroenterologia	Bloco B	Normal
28/10/24 08:30	Consulta	Luana do Socorro Souza de Oliveira	Nutrição		SI 30 - Consultório Nutrição	Bloco B	Normal

Printed on: 10/10/2024 08:17:03

Page 1

adrielyms

CATE103



Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR
Rodovia Arthur Bernardes, 1000 - Telégrafo 66110-010
Contato: (91) 4042-2157 / 4042-2158 / 4042-2159
Ramal Agendamento: 1024
Email: agendamentos.cilir@indsh.org.br

DADOS DO USUÁRIO			
Nome	Carla Cristina Modesto	Prontuário	25710
Nome Social		Telefone	91 - 982195835
Nascimento	21/08/1964	Gênero	Feminino
Mãe/Resp.	Ita da Silva Modesto	CNS	706901152093539
Endereço	66123110 - Rua Ozimar Silva, nº 200	Cidade	Sacramenta - Belém - PA

AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
23/10/24 08:16	Consulta	Fabricia Dias Maciel	Encaixe	Retorno	Consultório Gastroenterologia	Bloco B	Normal

REGISTRO 004 – OUVIDOR SUS



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000361269 DATA DO CADASTRO: 29/09/2024
Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: OUVIDORIA GERAL DO SUS
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: PORTAL DA SAÚDE
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 08/11/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: ELIANE DO SOCORRO MORAES TRINDADE
NOME SOCIAL:
CPF: 989.517.772-00 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 04/05/1986
UF: PA MUNICÍPIO: BARCARENA BAIRRO:
ENDEREÇO: NÚMERO:
CEP:
DDD: TELEFONE: E-MAIL: eliane09trindade@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Recebemos manifestação por meio da Ouvidoria-Geral do SUS na qual a cidadã relata que: "Minha FILHA precisa de RETORNO com a neurologia infantil. A mesma iniciou atendimento no CIIR sob a suspeita de autismo, a neurologista pediu alguns exames como: ressonância do crânio, BERA, exames de sangue e já foram realizados todos eles e o resultado estão em mãos! porém o CENTRO DE REABILITAÇÃO CIIR não agenda o RETORNO pra poder mostrar o resultado dos exames pra doutora. Já são quase 2 anos de tentativas sem sucesso. O resultado dos exames tem prazo de validade e eu não tenho condições financeiras, emocional nem saúde pra ficar correndo atrás e realizar novos exames pra minha filha. Esse CENTRO DE REABILITAÇÃO CIIR dificulta a vida do pobre que já é cheio de problema, ainda mais pra uma criança que precisa desses atendimentos e tratamentos. Já era pra minha filha estar fazendo tratamento e amparada com os seus direitos garantidos ela precisa de um laudo pra escola, pro transporte, para atendimentos e sem esse RETORNO só atrasa a vida da minha filha no seu dia a dia. Já é a segunda reclamação que faço nesse canal. A primeira vcs me responderam mas com o nome de outra paciente, por favor verifiquem o nome da pessoa antes de me enviarem EMAIL".

Referido
Nome: Manuela Trindade De Souza
Data de nascimento: 28/07/2017
CPF: 06363257255
Nome da mãe: Eliane do Socorro Moraes Trindade

Local do fato
Nome do local: Eliane do Socorro Moraes Trindade
ENDEREÇO: Rua maria Vitoria, 08, Vila Nova



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



CEP: 68770000 Inhangapi-PA

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: INHANGAPI

NOME FANTASIA: ELIANE DO SOCORRO MORAES TRINDADE

HISTÓRICO

Data e Hora: 09/10/2024 10:02:21 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:

Data e Hora: 01/10/2024 09:30:09 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
E-mail encaminhado para o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR, para análise e providências cabíveis

Data e Hora: 30/09/2024 14:04:21 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS
Comentário:

Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar o que houver a respeito diretamente a(o) cidadã(o). De acordo com o artigo 16, parágrafo único da Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações devem ser respondidas no prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Data e Hora: 29/09/2024 09:48:24 Situação: CADASTRADA
Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS
Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Minha FILHA Manuela Trindade de Souza CPF 06363257255 precisa de RETORNO com a neurologia infantil. ELA iniciou atendimento no CIIR sob a suspeita de autismo, a neurologista pediu alguns exames como:ressonância do crânio,BERA,exames de sangue e já foram realizados todos eles e o resultado estão em mãos!, porém o CENTRO DE REABILITAÇÃO CIIR não agenda o RETORNO pra poder mostrar o resultado dos exames pra doutora. Já são quase 2 anos de tentativas sem sucesso. O resultado dos exames tem prazo de validade e eu não tenho condições financeiras, emocional nem saúde pra ficar correndo atrás e realizar novos exames pra minha filha. Esse CENTRO DE REABILITAÇÃO CIIR dificulta a vida do pobre que já é cheio de problema, ainda mais pra uma criança que precisa desses atendimentos e tratamentos. Já era pra minha filha estar fazendo tratamento e amparada com os seus direitos garantidos ela precisa de um laudo pra escola,pro transporte, para atendimentos e sem esse RETORNO só atrasa a vida da minha filha no seu dia a dia. Já é a segunda reclamação que faço nesse canal. A primeira vcs me responderam mas com o nome de outra paciente, por favor verifiquem o nome da pessoa antes de me enviarem EMAIL.



REFERIDO

NOME: MANUELA TRINDADE DE SOUZA DATA DE NASCIMENTO: 28/07/2017 NOME DA MÃE: ELIANE DO SOCORRO MORAES TRINDADE

LOCAL DO FATO

NOME DO LOCAL: ELIANE DO SOCORRO MORAES TRINDADE

ENDEREÇO: Rua maria Vitoria, 08, VILA Nova

CEP: 68770000 INHANGAPI-PA

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000361269, informamos que o usuário **Manuela trindade de Souza**, prontuário 64842, data de nascimento 28/07/2017, possui registro de primeiro atendimento neste Centro, na especialidade de neurologia infantil, onde a mesma solicitou retorno para o usuário, em virtude das alta demanda de atendimento do centro para a especialidade, não dispomos de vagas no momento, já se encontra cadastrado no sistema estadual de regulação – SER, aguardando a oferta de vagas interna, quando disponível a equipe entrará em contato pelos telefones cadastrados no prontuário do mesmo, e estará informando a data e horário da consulta, solicitamos que aguardem o contato.

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

REGISTRO 005 – OUVIDOR SUS



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000336516 DATA DO CADASTRO: 06/09/2024

Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: OUVIDORIA GERAL DO SUS

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: PORTAL DA SAÚDE

CLASSIFICAÇÃO: INFORMAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 18/10/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: MARTA MARIA COSTA

NOME SOCIAL:

CPF: 650.747.932-20

CNS:

SEXO: Feminino

DT. NASC.: 20/09/1976

UF: PA

MUNICÍPIO: ALTAMIRA

BAIRRO:

ENDEREÇO:

NÚMERO:

CEP:

DDD:

TELEFONE:

E-MAIL: martacoastamc40@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos manifestação por meio da Ouvidoria-Geral do SUS na qual a cidadã relata que:

"Bom dia!

Preciso do endereço de e-mail do CIIR para marcar avaliação para minha filha Hanna Costa dos Santos, com diagnóstico de TEA, TDH e DI, segue anexo o encaminhamento interno do CIIR, laudo e cópia de documentos pessoais."

ANEXOS
IMG-20240801-WA0026(1).jpg
Screenshot_20240906_105050_Adobe Acrobat.jpg
IMG-20240801-WA0028.jpg

HISTÓRICO



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARA

Data e Hora: 18/09/2024 12:11:57 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

ENCAMINHO PARA VERIFICAÇÃO JUNTO A REGULAÇÃO DO CIIR- UMA VEZ QUE AS CONSULTAS SÃO REFERENTES A AGENDA INTERNA DESTE CENTRO DE REABILITAÇÃO.

PLANILHA DAS INTERCONSULTAS EM ANEXO.

Data e Hora: 10/09/2024 13:53:41 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELÉM

Comentário:

DE ACORDO COM O ARTIGO 16, PARÁGRAFO ÚNICO DA LEI Nº 13.460, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, A OUVIDORIA PODERÁ SOLICITAR INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS DIRETAMENTE A AGENTES PÚBLICOS DO ÓRGÃO OU ENTIDADE A QUE SE VINCULA, E AS SOLICITAÇÕES DEVEM SER RESPONDIDAS NO PRAZO DE VINTE DIAS, PRORROGÁVEL DE FORMA JUSTIFICADA UMA ÚNICA VEZ, POR IGUAL PERÍODO. ENCAMINHAMOS A PRESENTE MANIFESTAÇÃO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS. SOLICITAMOS A GENTILEZA DE INFORMAR À OUVIDORIA GERAL DO SUS O QUE HOVER A RESPEITO NO PRAZO ESTIPULADO EM LEI, NOS ENVIANDO O PARECER CONCLUSIVO DAS PROVIDÊNCIAS TOMADAS, QUE PODERÁ SER INFORMADO NA ÍNTEGRA A(O) CIDADÃ(O).

Anexos:

Data e Hora: 09/09/2024 18:14:18 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar o que houver a respeito diretamente a(o) cidadã(o). De acordo com o artigo 16, parágrafo único da Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações devem ser respondidas no prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Data e Hora: 06/09/2024 11:00:26 Situação: CADASTRADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Bom dia!

Preciso do endereço de e-mail do CIIR para marcar avaliação para minha filha Hanna Costa dos Santos, com diagnóstico de TEA, TDH e DI, segue anexo o encaminhamento interno do CIIR, laudo e cópia de documentos pessoais.

Anexos:

Tratativa do registro:

Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nós contactar para retorno da demanda. Enfatizamos que mediante o protocolo de registro 202420000336516, informamos que o usuário **Hanna Costa dos Santos**, prontuário 108516, data de nascimento 24/02/2004, possui registro de atendimento neste Centro no dia 30/04/2024, na especialidade de neurologia, onde o mesmo encaminhou a usuária para avaliação com a neuropsicologia, a mesma foi cadastrado em lista de espera e consta em atual posição de 1937, informo que dispomos do serviço no centro porém devido à alta demanda para especialidade e processo de avaliação ser realizado em torno de 9 a 10 sessões, é necessário que aguardem a chamada da lista para iniciar as sessões conforme a posição do mesmo, a chamadas ocorrem mensalmente ao ser disponibilizado novas vagas, solicito que aguardem o contato da equipe responsável.

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA FEVEREIRO/2025

Não houveram registros da Ouvidoria no mês de fevereiro de 2025

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

MARÇO/2025

Não houve registro de manifestação no mês de março de 2025

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE ELOGIOS JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2025

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS JANEIRO/2025

ELOGIOS DE AMBULATÓRIO

Usuário: Marcus Felipe Silva

Data: 02/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para os maqueiros: **Joub, Washigton, Jonathan, Raul, Everson e Nildo.**”

Usuário: Marcus Felipe Almeida

Data: 09/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para os maqueiros, pelo excelente atendimento quando venho ao centro.”

Usuário: Marcus Felipe Silva

Data: 02/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a equipe de enfermagem: **Angla, Rômulo, Jéssica Léo, Mayck, Bárbara, Dani e Josi.**”

Usuário: Jamires Lins Tavares Soares

Data: 02/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar o colaborador **Tayson** com seu jeito maravilhoso de ajudar e compreender um ser humano maravilhoso, sempre alegre, extrovertido e paciente com todos.”

Acompanhante: Hellyda Ferreira

Data: 03/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabéns ao *Tayson*, muito atencioso, sempre disposto em ajudar a todos, sempre muito otimista.”

Usuário: Marcus Felipe Almeida

Data: 09/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai os enfermeiros *Angla e Rômulo* pelo atendimento comigo, obrigado por tudo.”

Usuário: Marcus Felipe Almeida

Data: 09/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero deixar o meu elogio aos técnicos de enfermagem pelo excelente atendimento e desempenho na hora do meu atendimento, são eles: *Jéssica, Bárbara, Mayck, Léo, Josi e Dani.*”

Usuário: Ana Eloyse Souza

Data: 10/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar o atendimento da recepção do ambulatório, me atenderam super bem.”

Usuário: José Augusto Tadu Teixeira

Data: 14/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: "Meu elogio e agradecimento a neuropsicóloga Diellen, pelo seu excelente tratamento com o usuário e responsável."

Usuário: Brenda Pantoja

Data: 15/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar a **Tec. de enfermagem Emilly**, foi muito gentil e atenciosa comigo.”

Usuário: Osmarina Lopes

Data: 23/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar a recepção do bloco B, são bem legais.”

Usuário: Maxlene Nunes dos Santos

Data: 24/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: "Meu elogio vai para a equipe de enfermagem, que sempre tem um atendimento excelente, são eles **Josy, Mayck, Léo e Angla.**"

Usuário: Maxlene Nunes dos Santos

Data: 24/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a minha médica, que tem um atendimento excelente, o nome dela é **Nelma**, essa médica é maravilhosa! Nem consigo expressar meu sentimento de gratidão por ela”.

Usuário: Maxlene Nunes dos Santos

Data: 24/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: "Meu elogio vai para a **fisioterapeuta Vanessa do CER IV**, é minha fisio e ela é excelente no que faz, gosto muito da profissional. "

Usuário: Oswaldo Junior

Data: 28/01/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar a intérprete de libras *Naiandra Matos* pela excelência no meu atendimento. Está de parabéns.”

ELOGIOS SADT

Usuário: Antônio Torres

Data: 02/01/2025

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo este lugar, além de muito bonito, somos bem recebidos por todos.”

Usuário: Sebastião Martins Diamantino

Data: 14/01/2025

Setor: SADT

Elogio: “Elogio a Ingrid do Raio X, me atendeu muito bem e gostei muito.”

Usuário: Antônio Carlos

Data: 16/01/2025

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de elogiar a **Tecnica de enfermagem Dany**, ela é super atenciosa e me atendeu super bem.”

Usuário: Pedro Paulo

Data: 16/01/2025

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de elogiar a toda equipe do CIIR, sempre me atendem super bem.”

Acompanhante: Amanda Nascimento

Data: 17/01/2025

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de elogiar todo o CIIR, lugar aconchegante e respeitoso com seus usuários.”

Acompanhante: Paloma caldas Mendes

Data: 17/01/2025

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de elogiar toda a equipe de colaboradores do CIIR nos receberam super bem.”

ELOGIOS CEO II

Usuário: Felipe Miguel Gomes

Data: 08/01/2025

Setor: CEO II

Elogio: “Gostaria de agradecer a todos neste lugar que o CIIR possa sempre executar esse atendimento maravilhoso.”

Usuário: Elson Ernesto Portilho

Data: 08/01/2025

Setor: CEO II

Elogio: “Muito bom o atendimento aqui estão de parabéns.”

Usuário: Evanilde Garcia

Data: 13/01/2025

Setor: CEO II

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento o CIIR é maravilhoso.”

Usuário: José Augusto Fadu Teixeira

Data: 14/01/2025

Setor: CEO II

Elogio: "Quero elogiar a *Dra. Dara e a assistente Márcia*, excelente atendimento, tratamento muito bom, qualidade do trabalho todo realizado, equipamentos de altíssima qualidade, e excelente explicação dos profissionais."

Usuário: Adrielly Stéfany de Amorim

Data: 17/01/2025

Setor: CEO II

Elogio: "Gostaria de agradecer a equipe da odonto pelo excelente trabalho."

Usuário: Marcos Ferreira de Freitas

Data: 22/01/2025

Setor: CEO II

Elogio: "Gostaria de elogiar o setor da odonto pelo excelente trabalho. Estão de parabéns."

Usuário: Vanda de Sousa baia

Data: 24/01/2025

Setor: CEO II

Elogio: "gosto muito dos atendimentos da odontologia muito bom."

ELOGIOS CER IV

Usuário: Lumy Kélen Pantoja do Nascimento

Data: 14/01/25

Setor: CER IV

Elogio: "Quero elogiar todos os recepcionistas do CER IV como Rosa e Leandro."

Usuário: Elionete Uchôa da Costa

Data: 15/01/25

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar as meninas da recepção, Rosa e Regina.”

Usuário: Márcia Braga

Data: 23/01/25

Setor: CER IV

Elogio: “Elogios quero elogiar todos os funcionários da limpeza do CERIV, sempre com gentileza e educação quando mais precisamos, a limpeza é excelente dos banheiros sempre estão lá para limpar e organizar.”

Usuário: Elenice Borges

Data: 27/01/25

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar todos os maqueiros pelo excelente trabalho sempre ajudando meu filho. Eu também toda equipe do SAU, em especial **Victor**.”

ELOGIOS NATEA

Usuário: Maria Mônica

Data: 13/01/2025

Setor: NATEA

Elogio: “Gosto muito do atendimento do NATEA, o CIIR está de parabéns.”

Usuário: Mikely magno

Data: 17/01/2025

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento e acolhida dos profissionais do CIIR estão de parabéns incluindo o NATEA.”

Usuário: Marineuza Costa

Data: 20/01/2025

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de agradecer ao atendimento da aplicadora Ana Clarisse que faz um excelente trabalho o meu muito obrigado.”

Usuário: Arthur Carvalho Barbieri

Data: 20/01/2025

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de elogiar aos profissionais do NATEA pelos atendimentos realizados São maravilhosos.”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Antônio Guilherme de Sousa

Data: 23/01/2025

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Eu amei o atendimento do CIIR da parte Pará a oficina ortopédica.”

Usuário: Riquelme Silva das mercês

Data: 27/01/2025

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Acessibilidade excelente espaço bem Limpo.”

ELOGIOS CETEA

Usuário: Maria Lucia de Sousa

Data: 06/01/25

Setor: CETEA

Elogio: “Graças a Deus temos em nossas vidas o CETEA, com muita gratidão no coração, a todos os profissionais, com destaque excelente profissional: Marcos do corpo e movimento que com seu amor e profissionalismo tem realizado um ótimo trabalho, também agradeço a Joana, Priscila e as meninas da recepção: **Roberta, Alice e Bruna**. Muito obrigada por atender com tanto amor e dedicação. Gratidão sempre.”

Usuário: Rosenilda Sanches

Data: 06/01/25

Setor: CETEA

Elogio: “Quero deixar meu reconhecimento para o profissional que tem colaborado muito pelo tratamento do meu filho, eu como mãe estou muito satisfeita com o seu desempenho e o seu profissionalismo, parabéns ao Marcos profissional do corpo e movimento. Também um agradecimento especial as queridas recepcionistas: **Roberta Alice e Bruna**, maravilhosas.”

Usuário: Tatiana Macedo

Data: 06 /01/25

Setor: CETEA

Elogio: “Quero deixar aqui um reconhecimento ao profissional Marcos, do corpo e movimento pois, só tenho elogios a ele, é muito competente, dedicado e muito bom para o meu filho meu filho Paulo Eduardo, desde que começou melhorou bastante sua mobilidade e interação, esse profissional tenta ajudar muito nossos filhos. estou muito satisfeita com o seu trabalho.”

Usuário: Eliane Prestes

Data: 06/01/25

Setor: CETEA

Elogio: “Parabenizo a **psicóloga Joana Porto e a enfermeira Ingrid**, ambas são profissionais excelentes, muito humanizadas e sempre nos dão toda assistência.”

Usuário: Marly Cruz

Data: 06/01/25

Setor: CETEA

Elogio: “O profissional **Marcos**, do corpo e movimento, é muito educado e atencioso, através dele fico sabendo de todas as atividades e ciclos, então deixo aqui meus parabéns!”

Usuário: Márcia do Socorro Quadros

Data: 24/01/25

Setor: CETEA

Elogio: “Quero deixar aqui meu parabéns ao atendimento excelente, da médica Letícia Shibata, da psicóloga Rafaela, da assistente social Alice e também para os porteiros, todos realizam um ótimo atendimento. Sou grata a cada um!”

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES JANEIRO/2025

SUGESTÃO AMBULATORIO

Usuário: Raquel Almeida

Data: 02/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera para o atendimento médico”.

Usuário: Amanda Suane

Data: 02/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera para sermos chamados para a sala do médico.”

Acompanhante: Rafaela Moreira

Data: 08/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que a colaboradora Rosa da recepção tenha um treinamento de como atender os usuários, pois ela precisa saber como tratar as pessoas com empatia e educação.”

Usuário: Marcus Felipe Almeida

Data: 09/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que coloquem mais cadeiras de rodas para suprir as necessidades dos cadeirantes, pois eu sou uma pessoa que perdi os movimentos das pernas, e quando vim para o centro só tinha cadeira para quem é tetraplégico que tem o suporte atrás para a coluna, e eu não consigo usar, pois tenho pino na coluna e isso acaba me prejudicando e doendo, por isso vim ao SAU da minha sugestão para que possam colocar mais cadeiras para todas aquelas pessoas que precisam desse suporte.”

Acompanhante: Kelly Ferreira Torres de Aragão

Data: 10/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Venho por meio desta pesquisa sugerir que a colaboradora Melissa da recepção do ambulatório seja mais educada e empática na hora de atender os usuários, ela precisa melhorar essa forma ríspida de tratar os usuários e os responsáveis que vão ser atendidos por ela, meu filho já é usuário frequente no CIIR, praticamente vem todos os dias, e eu só esqueci da identidade, mas eu tinha xerox e também tinha a carteirinha da ARCON com foto dele e mesmo assim ela não queria abrir meu atendimento, então o que eu sugiro é que ela melhore esse atendimento dela, para que possamos nos sentir acolhidos.”

Usuário: Núbia Silva

Data: 13/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que meschem a relação das chamadas para sermos atendidos na sala do médico, seria melhor chamarem uma normal e uma prioridade, assim vocês ajudam a todos.”

Acompanhante: Edilena da S. Souza

Data: 16/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Vocês tem uma demanda muito grande, mas à espera para retorno poderia ser bem mais acessível, demorei um ano para retornar para uma consulta a equipe de todo o centro poderia rever essa questão para melhorar a qualidade do serviço ofertado.”

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Maria de Nazaré Dias

Data: 13/01/2025

Setor: SADT

Sugestão: “Seria melhor que organizassem as chamadas para as salas. Chamar uma normal e uma prioridade.”

Usuário: Antônio Joelma da Costa Rodrigues

Data: 29/01/2025

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que mude a colocação dos colaboradores desse exame eletrocardiograma, eu me sentir constrangida por ter três homens em sala de atendimento. até então o médico é correto, mas os outros colaboradores eu sugiro que seja uma mulher. Opinião que coloque uma mulher que será melhor para se sentir mais à vontade. É um exame que nós mulheres tiramos o sutiã e ficamos com os seios para fora e sentimos mal por ter homem atendendo nesse exame.”

SUGESTÕES CEO II

Não houve este mês de janeiro de 2025 sugestões no CEO II.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Lucinéia Moraes

Data: 15/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: Sugiro que tenha Wi-fi no bloco C por conta das crianças, que querem assistir vídeo no celular e isso faz com que eles fiquem mais tranquilos até a hora da terapia”.

Usuário: Igor de Oliveira Freire

Data: 15/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: Sugiro que tenha Wi-fi nos blocos para que possamos nos comunicar via mensagem caso seja preciso”.

Usuário: Sheila Katiane Oliveira

Data: 15/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha uma televisão na sala de convivência, e que as câmeras funcionem pois alguns alimentos estão sendo levados por outras pessoas.”

Usuário: Benedita Dilza da Paixão

Data: 15/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que o centro volte a ofertar vagas de consultas e exames para os acompanhantes dos usuários, pois se torna muito difícil fazer isso fora do centro por conta do tempo”.

Usuário: Lucicleide Rodrigues

Data: 20/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que mude o colchão do banheiro do CERIV que está muito danificado. esta rasgado e está fazendo mal para as crianças meu filho está com uma micose que provavelmente pegou lá no colchão.”

Usuário: Daniele Siqueira Mendes

Data: 20/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha Wi-fi, precisamos pedir Uber e não temos como pedir, por conta de não ter internet obrigada.”

Usuário: Vanusa da Silva

Data: 20/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que coloque a TV para funcionar na sala de convivência. Está há mais de ano sem funcionamento e nossas crianças precisam para se interterem e até chamarem para as terapias.”

Usuário: Horonata Oliveira

Data: 23/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que funcione a televisão da sala de convivência.”

Usuário: Aila Cristina Oliveira

Data: 28/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que faça a manutenção nas cadeiras de banho ou troquem. que estão todas quebradas e há risco de cair as crianças por conta do estado que estão.”

SUGESTÕES DO NATEA

Usuário: Jhonatan Barroso

Data: 06/01/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que melhore nos fluxos de consultas pois demora muito para ser chamado para abrir atendimento.”

Usuário: Davi Gabriel Borges Pinheiro

Data: 20/01/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria que tivesse um Wi-fi e TV aqui no NATEA pois as vezes ficamos sem ter o que fazer enquanto esperamos nossos filhos e isso seria o mínimo de conforto.”

Usuário: José Pedro Corrêa de Oliveira

Data: 20/01/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Que pudesse ser criado uma sala de convivência para o NATEA pois o do CER IV está inabitável com micro-ondas escangalhado e precisamos ter um espaço nosso da mães que vem do interior também.”

Usuário: Maria de Oliveira

Data: 20/01/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Que tenha mais higienização nos banheiros do NATEA e que essa higienização fosse realizada de manhã cedo.”

Usuário: Fabíola Pinheiro Nascimento

Data: 20/01/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Que tenha Wi-fi no NATEA e uma TV para gente assistir enquanto esperamos nossos filhos.”

SUGESTÕES DA OFICINA ORTOPEDICA

Não houve este mês de janeiro de 2025 sugestões na Oficina ortopédica

SUGESTÃO CETEA

Acompanhante: Elias Prestes Meireles

Data: 06/01/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Gostaria muito que voltasse o PROAC toda semana, porque é um lugar onde somos bem recebidos e trocamos experiências, por isso gostaria de ser atendida toda semana se possível também, sugiro que o tempo de atendimento seja mais longo pois 30 minutos passa muito rápido.”

Acompanhante: Eliuna da Cruz

Data: 07/01/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Gostaria de sugerir uma cobertura próximo à entrada da recepção 01, pois quando chove, molha tudo.”

Acompanhante: Paula Francinete Moura

Data: 21/01/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma rede de Wi-fi para os acompanhantes, é necessário no momento de chamar o UBER para ir para casa e até mesmo se distrair no celular enquanto os filhos realizam as terapias, também sugiro que coloquem mais cadeiras de tomadas, pois assim ajudaria muito aos pais.”

Acompanhante: Paula Francinete Moura

Data: 21/01/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que no CETEA também tenha uma lanchonete como no CIIR pois, não temos onde comprar nada próximo do local, nem precisava ser tão grande.”

Acompanhante: Waldesi Silva

Data: 24/01/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Deixo aqui a sugestão para mudar o Jardim sensorial de local, colocar na frente ou ao lado do CETEA, para que os usuários tenham acesso, e também fazer uma cobertura com espaço de socialização, para alimentação com um micro-ondas, assim o jardim será mais útil do que no local onde ele está.”

Acompanhante: Maria de Nazaré Rodrigues

Data: 24/01/1993

Setor: CETEA

Sugestão: “Deixo a sugestão para que em alguma recepção tenha café disponível, para os pais e acompanhantes.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS FEVEREIRO/2025

ELOGIOS DE AMBULATÓRIO

Usuário: Brenda Couto

Data: 04/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero parabenizar a equipe da triagem foram atenciosos, ágil e eu gostei demais do atendimento.”

Usuário: Adriana Raiol da Silva

Data: 06/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar ao atendimento da recepcionista **Rita de Kassia** da Gestão de Acesso, ela é uma excelente profissional, preocupando se sempre com o histórico do paciente e me ajudando a agendar as consultas do meu filho, o meu muito obrigada.”

Usuário: Miguel Xavier

Data: 06/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a Técnica em enfermagem **Jessyca** me atendeu muito bem.”

Usuário: Sebastião Diamantino

Data: 06/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para os técnicos de enfermagem Mayck e Jessyca, pelo atendimento maravilhoso comigo.”

Usuário: Sebastião Diamantino

Data: 06/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para os técnicos de enfermagem **Mayck e Jessyca**, pelo atendimento maravilhoso comigo.”

Usuário: Selma Silva Saraiva

Data: 06/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero deixar um elogio a Rita de Kassia da Gestão de Acesso, pelo seu atendimento e presteza, admiro muito ela tem que ter muita atenção, e ao mesmo tempo paciência e habilidade com o público, a cobrança para ela é grande, e ela aguenta firme, quem julga não sabe o que essa mulher faz para ter um atendimento ali, obrigada **Rita** por todo seu acolhimento. Gratidão.”

Usuário: Selma Silva Saraiva

Data: 06/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a **neuropsicóloga Evelize Silva**, excelente médica, excelente profissional, muito atenciosa, gostei bastante”.

Usuário: Maria Odaleia Moraes Fonseca

Data: 06/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar o atendimento do ambulatório do CIIR, minha mãe não estava muito bem e foi muito bem atendida pela equipe da triagem.”

Usuário: Maria Odaleia Moraes Fonseca

Data: 10/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria também de registrar um elogio a agente de **portaria Michelly** pelo excelente atendimento comigo e a minha mãe, agradecida”.

Usuário: Maria Odaleia Moraes Fonseca

Data: 10/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero registrar meu elogio a assistente social **Gleyce** pelo atendimento excelente”.

Usuário: Rubia Danielle de Oliveira

Data: 13/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a Adma da recepção, me atendeu super bem, me instruiu e tirou todas as minhas dúvidas.”

Usuário: Diego dos Santos

Data: 18/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para as recepcionistas do SADT, pelo excelente atendimento prestado, **Juliane, Adma e Priscila.**”

Usuário: Antônio Victor carneiro Lima

Data: 19/02/2025

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para maqueiro **Washigton**, os técnicos de enfermagem **Alan e Léo** e o **médico psiquiatra Thiago**, são excelentes profissional.”

ELOGIOS SADT

Usuário: Naue Negrão Cardoso

Data: 05/02/2025

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar os colaboradores **Bárbara e o Wallam**, pois eles me atenderam muito bem e eu dou nota 10 para ele. Gratidão a vocês.”

Usuário: Shirley Socorro Silva

Data: 05/02/2025

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar uma profissional maravilhosa, uma ótima pessoa, agradeço a Deus primeiramente e depois essa profissional **Tec. Danielle Cardoso**.”

Usuário: Elizabeth Maria Fonseca Santos

Data: 11/02/2025

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar a **Katia**, com seu excelente trabalho, com paciência, dedicação, super educada e maravilhosa.”

Usuário: Maria Rosselene Castro Pinheiro

Data: 11/02/2025

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar o atendimento da Técnica de Enfermagem Ingrid, com seu trabalho maravilhoso, sempre com educação e paciência.”

Usuário: Sandra Suely

Data: 20/02/2025

Setor: SADT

Elogio: “"Gostaria de elogiar todo o CIIR pois ele tem me ajudado muito e todos os colaboradores são ótimos."

Usuário: Edvaldo Ferreira

Data: 20/02/2025

Setor: SADT

Elogio: “Todo o CIIR está de Parabéns."

Usuário: Jhon Victor Pimentel

Data: 20/02/2025

Setor: SADT

Elogio: “Todo o centro merece parabéns"

ELOGIOS CEO II

Usuário: Geraldo dos Santos

Data: 07/02/2025

Setor: CEO II

Elogio: “Gostaria de elogiar o excelente atendimento do Dr. Cássio (dentista) e da Ingrid do raio x. Amei o atendimento de ambos. Meu elogio também vai para o SAU: Amanda e Dandara, muito educadas e receptivas.”

Usuário: Andreza Corrêa

Data: 17/02/2025

Setor: CEO II

Elogio: “Meu elogio vai para a Lídia, auxiliar da dentista, elas são excelentes, educadas e muito atenciosas.”

Usuário: Carlos Davi Nogueira Alves

Data: 18/02/2025

Setor: CEO II

Elogio: “Quero elogiar as recepcionista do CO2 pelo excelente profissional Leandro da recepção”.

Usuário: Antônio Victor Carneiro Lima

Data: 19/02/2025

Setor: CEO II

Elogio: “Quero elogiar a doutora **Luane Ferreira** e atendente **Gisele**, amei atendimento. Ótimo”.

ELOGIOS CER IV

Usuário: Oronata Santos

Data: 17/02/25

Setor: CER IV

Elogio: “Meu filho se desenvolveu muito depois que a psicopedagogia Tatiane começou fazer as terapias, excelente profissional.”

Usuário: Izabela Lima Silva

Data: 19/02/2025

Setor: CER IV

Elogio: “Elogiar a recepcionista **Rosa, Luiz Leandro, Maria Regina Silva**, são excelentes profissionais”.

Usuário: Áurea Silva Santos

Data: 21/02/2025

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar a psicopedagoga **Tatiane** pelo bom desempenho ao meu filho sempre fazendo o melhor, obrigado pelo bom atendimento. Quero também agradecer aos recepcionistas da reabilitação **Rosa e Luiz Leandro**.”

Usuário: Nicolas Quintanilha dos Passos

Data: 25/02/2025

Setor: CER IV

Elogio: “Os recepcionistas do CER IV, fazem um atendimento excelente”.

Usuário: Denise Quintanilha dos Passos

Data: 25/02/2025

Setor: CER IV

Elogio: “Os recepcionistas do CER IV, fazem um atendimento excelente”.

ELOGIOS NATEA

Usuário: Paloma carvalho

Data: 03/02/2025

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de elogiar o professor **Messias**, ele e excelente e tem um ótimo atendimento, foi gratificante sermos atendidos por ele”.

Usuário: Alessom Ribeiro Barbosa

Data: 03/02/2025

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de elogiar o professor **Messias** do arte e Cultura. Gosto muito das aulas e tenho me desenvolvido bem.”

Usuário: Suellen Castro

Data: 11/02/2025

Setor: NATEA

Elogio: “O atendimento é ótimo e os colaboradores são bem eficaz”.

Usuário: Carlos William Azevedo Martins

Data: 13/02/2025

Setor: NATEA

Elogio: “Todos os SHL do NATEA são ótimos profissionais”.

Usuário: Lucca Marcelo Souza

Data: 17/02/2025

Setor: NATEA

Elogio: “Meu elogio vai para a terapeuta do AVD, Lisandra e o psicólogo João, ambos são excelentes, sou muito grata ao trabalho deles”.

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuária: João Ferreira da Silva

Data: 11.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Elogio: “Um hospital com os melhores atendimentos e condições

Usuária: João Ferreira da Silva

Data: 11.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Elogio: “Um hospital com os melhores atendimentos e condições”

Usuário: Alicia Oliveira

Data: 12/02/2025

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Todos tratam com educação e respeito desde a portaria até no consultório”.

Usuária: Marcele Oliveira

Data: 13.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Elogio: “Funcionários atenciosos”.

ELOGIOS CETEA

Usuário: Lucca Marcelo Souza

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Meu elogio vai para a terapeuta do AVD, **Lisandra** e o psicólogo **João**, ambos são excelentes, sou muito grata ao trabalho deles”.

Usuário: Lucca Marcelo Souza

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Meu elogio vai o profissional João psicólogo e a terapeuta **Lisandra** da AVD, eles são excelentes e fazem um bom trabalho. Sou muito grata a ele”.

Usuário: Valdete Suely Paulo

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Meu elogio vai para o psicólogo **João** e a terapeuta do AVD Lisandra, ambos fazem um trabalho incrível e sou muito grata”.

Usuário: Kezia Nascimento

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Gostaria que os atendimentos de terapia da minha filha ficassem apenas em um dia da semana, (preferencialmente na quarta feira) já solicitei com a assistente social desde dezembro de 2025 e ainda não tive um resposta. Preciso muito desta mudança pois somos sozinhas e agora consegui um trabalho, mas não posso estar faltando duas vezes na semana”.

Usuário: Amanda Barbosa

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Todos os colaboradores do CETEA estão de parabéns, em especial a portaria, limpeza, recepção e a turma de Terapeutas.”

Usuário: Davi Carneiro da Silva

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Meu elogio vai para a assistente social **Ana Alice**, é uma profissional muito boa.”

Usuário: Dalva costa

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Meu elogio vai para a assistente social **Ana Alice**, é uma excelente profissional.”

Usuário: Davi Lucas

Data: 18/02/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Todos os colaboradores daqui são muito educados e prestativos, mas gostaria de destacar o trabalho dos porteiros, e das terapeutas Tamires (ABA), Lorena, enfermeira e as recepcionista.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS MARÇO/2025

ELOGIOS DE AMBULATÓRIO

Usuário: Gracineide Ferreira Oliveira

Data: 10/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: "Quero elogiar os técnicos de enfermagem Dani, Josi e Wallam, super carinhosos, atenciosos, tem um ótimo atendimento, meu muito obrigada."

Usuário: Neto Melo

Data: 28/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: "quero deixar meu elogio ao setor do arte e cultura pela brilhante ideia de vim nas recepções, passar as orientações, mas os olhos precisam saber, uma brincadeira muito legal te encontrar e, gostei muito do atendimento beijos, pois deixa o ambiente muito leve."

ELOGIOS SADT

Usuário: Ediana Menezes da Silva

Data: 27/03/2025

Cidade: Barcarena

Elogio: "Gostaria de elogiar o atendimento da profissional Katia Tec de Radiologia, pelo excelente trabalho e acolhimento aqui prestado."

Usuário: Rosicleia Gonçalves Fonseca

Data: 21/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: "Quero elogiar a colaboradora Ingridy do raio x, nos atendeu super bem, bem atenciosa, e super paciente, muito obrigada."

Usuário: Cilene Araújo

Data: 21/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: "Fui super bem atendida, muito melhor que vários lugares, muito satisfeita com o atendimento."

Usuário: Kelvin william

Data: 14/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: Sugiro que haja mais organização na instituição em relação a marcar consultas e exames, demora muito para marcar e isso prejudica o usuário.

Usuário: Rosemery costa paes

Data: 13/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: Gostraria de elogiar os técnicos em enfermagem: Emily, Wallan, Tatiane e Mayck, fui super bem atendida eles são muito carinhosos

Usuário: Cilene Araújo

Data: 21/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: "Fui super bem atendida, muito melhor que vários lugares, muito satisfeita com o atendimento."

Usuário: Rosicleia Gonçalves Fonseca

Data: 21/03/2025

Cidade: São João de Pirabas

Elogio: "Quero elogiar a colaboradora Ingridy do raio x, nos atendeu super bem, bem atenciosa, e super paciente, muito obrigada."

Usuário: Ediana Menezes da Silva

Data: 27/03/2025

Cidade: Barcarena

Elogio: "Gostaria de elogiar o atendimento da profissional Katia Tec de Radiologia, pelo excelente trabalho e acolhimento aqui prestado."

ELOGIOS CEO II

Usuário: Antônia Joelma da Costa Rodrigues

Data: 04/02/2025

Cidade: Belém

Elogio: Dará Caroline, odonto excelente profissional, super atenciosa. Maravilhosa atendimento. E também Cebelle Guedes e recepcionista Luiz Leandro.

Usuário: Lydia raphaelle de Oliveira de Lima

Data: 07/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: Gostaria de elogiar a equipe de atendimento do eco II, a começar pelo recepcionista Leandro Silveira e a Dra Thais Pimenta, ao seu belíssimo atendimento.

Usuário: Luis Leandro Silveira dos Santos

Data: 07/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: Gostaria de elogiar o ótimo atendimento da Dra Aline e principalmente da auxiliar de saúde bucal lydia Raphaella de Oliveira de Lima.

Usuário: Antônia Joelma da Costa Rodrigues

Data: 04/02/2025

Cidade: Belém

Elogio: Dará Caroline, odonto excente profissional, super atenciosa. Maravilhosa atendimento. E também Cebelle Guedes e recepcionista Luiz Leandro.

Usuário: Lydia raphaelle de Oliveira de Lima

Data: 07/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: Gostaria de elogiar a equipe de atendimento do eco II, a começar pelo recepcionista Leandro Silveira e a Dra Thais Pimenta, ao seu belíssimo atendimento.

Usuário: Luis Leandro Silveira dos Santos

Data: 07/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: Gostaria de elogiar o ótimo atendimento da Dra Aline e principalmente da auxiliar de saúde bucal lydia Raphaella de Oliveira de Lima.

ELOGIOS CER IV

Usuário: Oronata Santos

Data: 26/03/2025

Cidade: Marituba

Elogio: “sempre elogiando a nossa psicopedagogia Tatiane Lisboa por conta dela ser uma excelente profissional meu filho sempre está aprendendo cada vez mais”

Usuário: Vinicius torres santos

Data: 19/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: “quero elogiar todos os colegas da recepção CERIV Rosa,torate, Regina excelente profissionais e psicopedagoga Tatiane Lisboa.tem excelente trabalho com meu filho”

Usuário: Synara Assis Gomes

Data: 21/03/2025

Cidade: Belém

Elogio:” quero agradecer muito a psicopedagoga Cirlena pelo atendimento maravilhoso “

Usuário: Cauê Vitor Ramos

Data: 12/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: “quero elogiar a psicopedagoga Tatiane Lisboa uma excelente profissional sempre fazendo melhor para o meu filho”

Usuário: Arthur Luiz Silveira da Silva

Data: 12/03/025

Cidade: Belém

Elogio: “ elogiar a psicopedagoga Tatiane Lisboa, com seu excelente trabalho, Sempre ajudando meu filho.”

Usuário: Flávia Alessandra Valentim Pinheiro

Data: 13/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: “ elogiar a psicopedagoga Tatiane pelo amor com os usuários.”

Usuário: Elizeu de Oliveira Nunes

Data: 13/03/2025

Cidade: Belém

Sugestão:" quero elogiar a psicopedagoga Cirlene do CERIV.excelente trabalho.e a recepcionista Rosa”

Usuário: Francilene da Conceição

Data: 13/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: “quero elogiar a recepcionista do CER IV Rosa e Luiz Leandro do CO2 com o seu excelente talento sou muito grata por ser atendido sempre por eles no odonto e no CEO II”

Usuário: Áurea Ramos

Data: 11/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: “eu como mãe do Cauê, quero elogiar a psicopedagoga Tatiane meu filho teve um bom desenvolvimento. com ela e a terapia é diferenciada é com qualidade e disciplina e dinâmica”

Usuário: Julia Pinheiro Campos

Data: 10/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: “Quero elogiar a psicopedagoga Tatiane com seu excelente trabalho, sempre fazendo melhor para mim e eu me sinto muito grata por fazer parte do meu tratamento com a psicóloga Tatiane.”

Usuário: Vinicius torres santos

Data: 10/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: “Quero elogiar a psicopedagoga Tatiane, com o seu excelente trabalho. sempre fazendo melhor e eu sempre me sinto com vontade de vim para as terapias por conta do tratamento dela e outros terapeutas”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Raimundo Nonato Amaral

Data: 07/03/2025

Cidade: Marituba

Elogio” O CIIR é nota 1000. Gosto muito do acolhimento e tratamento recebido aqui.”

Usuário: Maria das graças

Data: 11/03/2025

Cidade: Conceição do araguaia

Elogio: “ ambiente muito acolhedor e adorei a infraestrutura. Nota 1000”

Usuário: Gabriel Machado Gonçalves

Data: 12/03/2025

Cidade: Belém

Elogio: “CIIR faz muita diferença na vida do povo, resolvi todos meus problemas aqui. Só gratidão!!”

Usuário: Ender de Sousa Nogueira

Data: 12/03/2025

Cidade: Curralinho

Elogio: “elogio a todas as vezes que vimos aqui temos um atendimento ótimo.

Usuário: Manuel da Conceição Ferreira

Data: 13/03/2025

Cidade: Ananideua

Elogio: eu gostaria de elogiar aos atendimentos do CIIR São de qualidade.”

ELOGIOS CETEA

Usuário: Roseane Gonçalves

Data: 19/03/12/2025

Cidade: Belém

Elogio: “hoje o meu elogio vai para a Roberta (recepção)e a Dandara (SAU), essas meninas são muito educadas sempre, atenciosas e prestativas, fazem toda a diferença aqui.”

Usuário: Yan William da Silva

Data:19/03 2025

Cidade: Ananindeua

Elogio:” meu elogio vai para a terapeuta Eduarda da tarde ela é sempre muito atenciosa e carinhosa com meu filho.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE SUGESTÕES DE JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2025

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES JANEIRO/2025

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Raquel Almeida

Data: 02/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera para o atendimento médico”.

Usuário: Amanda Suane

Data: 02/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera para sermos chamados para a sala do médico.”

Acompanhante: Rafaela Moreira

Data: 08/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que a colaboradora Rosa da recepção tenha um treinamento de como atender os usuários, pois ela precisa saber como tratar as pessoas com empatia e educação.”

Usuário: Marcus Felipe Almeida

Data: 09/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que coloquem mais cadeiras de rodas para suprir as necessidades dos cadeirantes, pois eu sou uma pessoa que perdi os movimentos das pernas, e quando vim para o centro só tinha cadeira para quem é tetraplégico que tem o suporte atrás para a coluna, e eu não consigo usar, pois tenho pino na coluna e isso acaba me prejudicando e doendo, por isso vim ao SAU da minha sugestão para que possam colocar mais cadeiras para todas aquelas pessoas que precisam desse suporte.”

Acompanhante: Kelly Ferreira Torres de Aragão

Data: 10/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Venho por meio desta pesquisa sugerir que a colaboradora Melissa da recepção do ambulatório seja mais educada e empática na hora de atender os usuários, ela precisa melhorar essa forma ríspida de tratar os usuários e os responsáveis que vão ser atendidos por ela, meu filho já é usuário frequente no CIIR, praticamente vem todos os dias, e eu só esqueci da identidade, mas eu tinha xerox e também tinha a carteirinha da ARCON com foto dele e mesmo assim ela não queria abrir meu atendimento, então o que eu sugiro é que ela melhore esse atendimento dela, para que possamos nos sentir acolhidos.”

Usuário: Núbia Silva

Data: 13/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que meschem a relação das chamadas para sermos atendidos na sala do médico, seria melhor chamarem uma normal e uma prioridade, assim vocês ajudam a todos.”

Acompanhante: Edilena da S. Souza

Data: 16/01/25

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Vocês tem uma demanda muito grande, mas à espera para retorno poderia ser bem mais acessível, demorei um ano para retornar para uma consulta a equipe de todo o centro poderia rever essa questão para melhorar a qualidade do serviço ofertado.”

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Maria de Nazaré Dias

Data: 13/01/2025

Setor: SADT

Sugestão: “Seria melhor que organizassem as chamadas para as salas. Chamar uma normal e uma prioridade.”

Usuário: Antônio Joelma da Costa Rodrigues

Data: 29/01/2025

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que mude a colocação dos colaboradores desse exame eletrocardiograma, eu me sentir constrangida por ter três homens em sala de atendimento. até então o médico é correto, mas os outros colaboradores eu sugiro que seja uma mulher. Opinião que coloque uma mulher que será melhor para se sentir mais à vontade. É um exame que nós mulheres tiramos o sutiã e ficamos com os seios para fora e sentimos mal por ter homem atendendo nesse exame.”

SUGESTÕES CEO II

Não houve este mês de janeiro de 2025 sugestões no CEO II.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Lucinéia Moraes

Data: 15/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: Sugiro que tenha Wi-fi no bloco C por conta das crianças, que querem assistir vídeo no celular e isso faz com que eles fiquem mais tranquilos até a hora da terapia”.

Usuário: Igor de Oliveira Freire

Data: 15/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: Sugiro que tenha Wi-fi nos blocos para que possamos nos comunicar via mensagem caso seja preciso”.

Usuário: Sheila Katiane Oliveira

Data: 15/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha uma televisão na sala de convivência, e que as câmeras funcionem pois alguns alimentos estão sendo levados por outras pessoas.”

Usuário: Benedita Dilza da Paixão

Data: 15/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que o centro volte a ofertar vagas de consultas e exames para os acompanhantes dos usuários, pois se torna muito difícil fazer isso fora do centro por conta do tempo”.

Usuário: Lucicleide Rodrigues

Data: 20/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que mude o colchão do banheiro do CERIV que está muito danificado. esta rasgado e está fazendo mal para as crianças meu filho está com uma micose que provavelmente pegou lá no colchão.”

Usuário: Daniele Siqueira Mendes

Data: 20/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha Wi-fi, precisamos pedir Uber e não temos como pedir, por conta de não ter internet obrigada.”

Usuário: Vanusa da Silva

Data: 20/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que coloque a TV para funcionar na sala de convivência. Está há mais de ano sem funcionamento e nossas crianças precisam para se interterem e até chamarem para as terapias.”

Usuário: Horonata Oliveira

Data: 23/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que funcione a televisão da sala de convivência.”

Usuário: Aila Cristina Oliveira

Data: 28/01/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que faça a manutenção nas cadeiras de banho ou troquem. que estão todas quebradas e há risco de cair as crianças por conta do estado que estão.”

SUGESTÕES DO NATEA

Usuário: Jhonatan Barroso

Data: 06/01/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que melhore nos fluxos de consultas pois demora muito para ser chamado para abrir atendimento.”

Usuário: Davi Gabriel Borges Pinheiro

Data: 20/01/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria que tivesse um Wi-fi e TV aqui no NATEA pois as vezes ficamos sem ter o que fazer enquanto esperamos nossos filhos e isso seria o mínimo de conforto.”

Usuário: José Pedro Corrêa de Oliveira

Data: 20/01/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Que pudesse ser criado uma sala de convivência para o NATEA pois o do CER IV está inabitável com micro-ondas escangalhado e precisamos ter um espaço nosso da mães que vem do interior também.”

Usuário: Maria de Oliveira

Data: 20/01/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Que tenha mais higienização nos banheiros do NATEA e que essa higienização fosse realizada de manhã cedo.”

Usuário: Fabíola Pinheiro Nascimento

Data: 20/01/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Que tenha Wi-fi no NATEA e uma TV para gente assistir enquanto esperamos nossos filhos.”

SUGESTÕES DA OFICINA ORTOPÉDICA

Não houve este mês de janeiro de 2025 sugestões na Oficina ortopédica

SUGESTÃO CETEA

Acompanhante: Elias Prestes Meireles

Data: 06/01/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Gostaria muito que voltasse o PROAC toda semana, porque é um lugar onde somos bem recebidos e trocamos experiências, por isso gostaria de ser atendida toda semana se possível também, sugiro que o tempo de atendimento seja mais longo pois 30 minutos passa muito rápido.”

Acompanhante: Eliuna da Cruz

Data: 07/01/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Gostaria de sugerir uma cobertura próximo à entrada da recepção 01, pois quando chove, molha tudo.”

Acompanhante: Paula Francinete Moura

Data: 21/01/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma rede de Wi-fi para os acompanhantes, é necessário no momento de chamar o UBER para ir para casa e até mesmo se distrair no celular enquanto os filhos realizam as terapias, também sugiro que coloquem mais cadeiras de tomadas, pois assim ajudaria muito aos pais.”

Acompanhante: Paula Francinete Moura

Data: 21/01/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que no CETEA também tenha uma lanchonete como no CIIR pois, não temos onde comprar nada próximo do local, nem precisava ser tão grande.”

Acompanhante: Waldesi Silva

Data: 24/01/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Deixo aqui a sugestão para mudar o Jardim sensorial de local, colocar na frente ou ao lado do CETEA, para que os usuários tenham acesso, e também fazer uma coberta com espaço de socialização, para alimentação com um micro-ondas, assim o jardim será mais útil do que no local onde ele está.”

Acompanhante: Maria de Nazaré Rodrigues

Data: 24/01/1993

Setor: CETEA

Sugestão: “Deixo a sugestão para que em alguma recepção tenha café disponível, para os pais e acompanhantes.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES FEVEREIRO/2025

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Brenda Couto

Data: 04/02/2025

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que melhore o tempo de espera pra tudo no centro, desde a abertura do atendimento, até a sala do médico.”

Usuário: Lucileia Pinheiro de Oliveira

Data: 06/02/2025

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera para atendimento com a neuro, colocar mais profissionais para atender, colocar mais neuro pra não deixar muito tempo esperando.”

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Lucene Machado

Data: 24/02/2025

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que existam mais cadeiras na recepção do ambulatório.”

Usuário: Neri Lene

Data: 25/02/2025

Setor: SADT

Sugestão: “Gostaria de sugerir que poderiam disponibilizar um lanche ou canto do café nas recepções pois muitas das vezes ficamos aguardando atendimento por muito tempo.”

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Evonilse Costa

Data: 10/02/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Portaria precisa melhorar a limpeza do banheiro”.

Usuário: Jéssica Melo

Data: 11/02/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Os banheiros fecham todos para limpeza 11:30 e ficam perdidos procurando”.

Usuário: Michelle Amorim

Data: 11/02/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro ajeitar o bebedouro da sala de convivência.”

Usuário: Angla Fernanda

Data: 19/02/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que ajeite o bebedouro da sala de convivência. Nossas crianças precisam muito.”

Usuário: Francisco Helder de Souza saraiva

Data: 19/02/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que ajeite a TV da sala de convivência. nossas crianças precisam assistir até a hora da terapia.”

Usuário: Francisco Helder de Souza saraiva

Data: 19/02/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que modifiquem as cadeiras do CER.IV, visto que estão quebradas e também estão em pouca quantidade, a maioria das mães ficam em pé por conta disso.

Usuário: Francisco Helder de Souza saraiva

Data: 19/02/2025

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que haja mais cadeiras de rodas, de preferência que estas sejam do tamanho dos pacientes.”

SUGESTÕES DO NATEA

Usuário: Rosirene Tavares

Data: 03/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que na central de agendamento as caixinhas de som podiam ser melhores e mais organizadas.”

Usuário: Miguel Lima

Data: 12/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Poderiam disponibilizar os tickets enquanto os usuários estão em terapia e não após sair, pois as crianças ficam inquietas querendo ir embora e ainda enfrentam uma fila para pegar porque os colaboradores ainda estão cortando os papeis”.

Usuário: Aline Bronze

Data: 12/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Melhorar a limpeza nos banheiros.”

Usuário: Aline Bronze

Data: 12/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Mudança no horário do ticket enquanto as crianças estão em terapia.”

Usuário: Aline Bronze

Data: 12/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Funcionários precisam deixar tickets reserva pois demoram mais cortando os papéis.”

Usuário: Maiara

Data: 12/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Melhorar a limpeza dos banheiros e ter álcool nos banheiros”.

Usuário: Maiara

Data: 12/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Melhorar a limpeza dos banheiros e ter álcool nos banheiros; melhorar a limpeza dos banheiros; ter álcool nos banheiros; E evitar trocar tantas vezes de aplicador pois a criança se habitua com as didáticas de um e ao trocar deixa a criança inquieta e ter café com bolachas pois tem pessoas que passam o dia no centro”.

Usuário: Renata Carvalho

Data: 13/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que os banheiros do NATEA estejam mais limpos”.

Usuário: Maria

Data: 13/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Melhorar a limpeza dos banheiros.”

Usuário: Maria

Data: 13/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Colocar café com bolacha para ficarem aguardando”.

Usuário: Maria

Data: 13/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Ter oficinas para os acompanhantes relaxarem, enquanto os seus filhos estão em terapia”.

Usuário: Daniel Rejar

Data: 14/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que disponibilizem mais terapias no dia a dia para os usuários.”

Usuário: Maria Rosângela Oliveira

Data: 18/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro colocar mais mesas e cadeiras perto da lanchonete pois no horário de almoço muitos não tem lugar pra sentar-se.”

Usuário: Abraão Oliveira

Data: 18/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro colocar mais mesas e cadeiras perto da lanchonete pois no horário de almoço muitos não tem lugar pra sentar-se.”

Usuário: Fabiane Oliveira

Data: 18/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro colocar mais mesas e cadeiras perto da lanchonete pois no horário de almoço muitos não tem lugar pra sentar-se.”

Usuário: Fernando Oliveira

Data: 18/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro colocar mais mesas e cadeiras perto da lanchonete pois no horário de almoço muitos não tem lugar pra sentar-se.”

Usuário: Jersen Souza

Data: 18/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que acrescentem mais recepcionistas para o Natea pois dia de terça tem uma grande demanda e passamos muito tempo aguardando para sermos atendidos.”

Usuário: Cristiane Souza

Data: 18/02/2025

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que aumentem a quantidade de recepcionistas nos horários propícios de demanda alta.”

SUGESTÕES DA OFICINA ORTOPEDICA

Usuária: Rogério Moura

Data: 10/02/2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Que melhore a compra de peças para cadeiras de rodas em tempo mais hábil”.

Usuária: Livia Silva

Data: 10/02/2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Que contrate mais profissionais na parte da pedagoga para melhorar a espera”.

Usuária: Livia Silva

Data: 10/02/2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Demora na entrega das órteses e próteses”.

Usuária: Ana Paula

Data: 10/02/2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Que haja uma limpeza mais frequente na sala de convivência.”

Usuária: Elizangela Quaresma

Data: 10/02/2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Que melhore o tempo de espera nas consultas e acessos ao CIIR”.

Usuária: Everton Martins

Data: 10/02/2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro que tenham trocas de novas cadeiras e coletes para os pacientes do CIIR”.

Usuária: Silvana Araújo

Data: 10/02/2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro que coloquem mais colaboradores para atender os usuários de longes”.

Usuária: Flávio Pereira

Data: 10/02/2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro que olhem mais pelos usuários que moram longe e priorizar o atendimento”.

Usuária: Charles Sousa

Data: 10/02/2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro que melhore a questão de embarque e desembarque para o usuário tanto no estacionamento quanto no CIIR todo.”

Usuária: Luciana Duarte

Data: 11.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro que tenha mais vagas de consultas para usuários de fora e em compensação ajuda muitos usuários”.

Usuária: Flávia Dias

Data: 11.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro que tenham mais colaboradores no atendimento online para agendamentos de consultas.”

Usuária: Edila Monteiro

Data: 11.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro que os resultados dos exames sejam mais ágeis.

Usuária: Cleber Magno

Data: 11.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro a diminuição na demora no atendimento.

Usuária: Ana Cleia da Silva Fernandes

Data: 11.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro que olhem seja criada uma forma de agilizar o atendimento do usuários que vem de longe para as consultas.”

Usuária: Luís Henrique

Data: 11.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Que melhore o tempo de espera.”

Usuária: Jordani Costa

Data: 14.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro a troca das cadeiras do Bloco B, para melhorar o conforto dos usuários.”

Usuária: Adrilete Alves

Data: 14.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Verificar a diminuição do tempo de espera para receber a prótese.”

Usuária: Adrilete Alves

Data: 14.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Verificar a diminuição do tempo de espera para o recebimento das próteses”.

Usuária: Maria Helena

Data: 14.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Seria interessante dar uma atenção maior a limpeza do banheiro da portaria para oferecer mais conforto aos usuários”

Usuária: Maria Helena

Data: 14.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Melhorar a limpeza do banheiro da portaria”.

Usuária: Adrilete Alves

Data: 14.02.2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Melhorar o tempo para receber prótese”.

Usuário: Maria de Nazaré

Data: 18/02/2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro que verifiquem o tempo de espera para a reabilitação de quem fez cirurgia.”

Usuário: Joarlem César

Data: 18/02/2025

Setor: Oficina ortopédica

Sugestão: “Sugiro que verifiquem o tempo de espera para a reabilitação de quem fez cirurgia.”

SUGESTÃO CETEA

Usuária: Jeniffer Sara

Data: 12/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que façam uma cobertura no local onde ficam os brinquedos, porque dependendo do horário eles ficam no sol e acabam ficando quentes e as crianças nem brincam. Sugiro uma proteção ou mudar de local”.

Usuária: Davi Ribeiro

Data: 12/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que façam uma cobertura onde o parquinho fica, pois chega um certo horário que fica muito quente os brinquedos devido ao sol, daí as crianças acabam não podendo brincar”.

Usuária: Lorenzo Souza

Data: 12/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que façam uma cobertura onde o parquinho fica, pois chega um certo horário que fica muito quente os brinquedos devido ao sol, daí as crianças acabam não podendo brincar”.

Usuária: Leide Laura

Data: 12/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que façam uma cobertura onde o parquinho fica, pois chega um certo horário que fica muito quente os brinquedos devido ao sol, daí as crianças acabam não podendo brincar”.

Usuária: Nucilene Caldas

Data: 12/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que façam uma cobertura onde o parquinho fica, pois chega um certo horário que fica muito quente os brinquedos devido ao sol, daí as crianças acabam não podendo brincar”.

Usuária: Moisés Benicio

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Mais agilidade nos atendimentos, principalmente quando é com a enfermagem”.

Usuária: Sara Lisandra

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Mais agilidade nos atendimentos, principalmente quando é com a enfermagem”.

Usuária: Efraim Miguel

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Que o tempo das terapeutas aumentassem, 40 minutos é muito pouco”.

Usuária: Jucileia Pereira

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Mais agilidade nos atendimentos, principalmente quando é com a enfermagem”.

Usuária: David José

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Que o tempo das terapias fossem maior, 40 minutos é muito pouco.”

Usuária: David José

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Que as terapias demorassem mais tempo, acredito que 40 minutos não seja o suficiente.”

Usuária: João Pedro

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Mais tempo de terapia, 40 minutos é muito pouco”.

Usuária: Lucine Teixeira

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Meu filho fazia terapia no CIIR e lá era acompanhado pelo fono e também tinha integração sensorial, mas desde que viemos pra cá, meu filho não tem essas terapias, o que causou um regresso no desenvolvimento dele, já cobreí mas nunca tem uma resolução”.

Usuária: Ian Carlos da Silva

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Melhoria nas marcações de consulta, está havendo muita demora”.

Usuário: Kezia Nascimento

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Elogio: “Gostaria que os atendimentos de terapia da minha filha fossem apenas em um dia da semana, (preferencialmente na quarta feira) já solicitei com a assistente social desde dezembro de 2025 e ainda não tive um resposta. Preciso muito desta mudança pois somos sozinhas e agora consegui um trabalho, mas não posso estar faltando duas vezes na semana”.

Usuário: Jucileia Pereira

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que tenha mais agilidade nos atendimentos principalmente quando é com a enfermagem.”

Usuário: David José

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que o tempo das terapias fossem maior, 40 minutos é muito pouco.”

Usuário: David José

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que as terapias durassem mais tempo, acredito que 40 minutos não seja o suficiente.”

Usuário: João Pedro

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que as terapias durassem por mais tempo, 40 minuto não são suficientes.”

Usuário: Ian Carlos da Silva

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que haja melhoria nas marcações de consulta, está havendo muita demora.”

Usuário: Gabriel Gonçalves

Data: 17/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que colocassem uma proteção nas quinas do balcão da recepção, já houve acidentes por conta disso, inclusive meu filho já machucou a cabeça lá.”

Usuário: Davi Carneiro da Silva

Data: 19/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma central de ar ou ventiladores na primeira recepção, é muito quente e tem muita carapanã.”

Usuário: Dalva costa

Data: 19/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que exista a possibilidade de pôr uma central de ar na primeira recepção.”

Usuário: Sandro Benjamim

Data: 19/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que a troca das terapias deveria acontecer lá dentro, sem precisar trazer as crianças aqui na recepção, pois a maioria deles ao vim nos encontrar, entendem que já vão ir pra casa então desorganizam.”

Usuário: Alex Pires

Data: 19/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que tenha um painel na recepção com o nome das crianças, quando estiverem pra sair da terapia.”

Usuário: Olivia Vitoria

Data: 19/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro uma sala adequada para que os pais aguardassem seus filhos no período dos atendimentos, onde pudessem comer, conversar, sem atrapalhar ou ocupar o espaço na recepção.”

Usuário: Ana Carolina

Data: 19/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro colocar cobertura no parquinho e uma lanchonete.”

Usuário: Arthur Franque

Data: 19/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro uma dedetização na primeira recepção, muito carapana, insuportável.”

Usuário: Ana Carolina

Data: 19/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro colocar cobertura no parquinho e uma lanchonete.”

Usuário: Maria Luiza

Data: 19/02/2025

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma cobertura no parquinho e façam uma sala de convivência para pais e usuários.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES MARÇO/2025

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Kelvin william

Data: 14/03/2025

Cidade: Belém

Sugestão: "Sugiro que haja mais organização na instituição em relação a marcar consultas e exames, demora muito para marcar e isso prejudica o usuário."

Usuário: Luis Flávio sousa

Data: 06/03/2025

Cidade: Belém

Sugestão: "Mais agilidade na recepção onde fazem exames pois os colaboradores só vivem no celular e acabam atrasando para chamarem as senhas."

Usuário: Kelvin william

Data: 14/03/2025

Cidade: Belém

Sugestão: "Sugiro que haja mais organização na instituição em relação a marcar consultas e exames, demora muito para marcar e isso prejudica o usuário."

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Geovanna Albuquerque

Data: 04/03/2025

Cidade: Belém

Sugestão: "sugiro que a massoterapeuta volte com os atendimentos com as mães, as massagens eram eficazes Pará nós em relação as tensões, ansiedades, estresse entre outros motivos."

SUGESTÕES DO NATEA

Usuário: Davi Lucas Costa Martins

Data: 05/03/2025

Cidade: Belém

Sugestão: "que contratem fonoaudióloga para o Natea pois faz muito tempo que não tem e meu filho precisa."

Usuário: Kauê Guilherme lago

Data: 05/03/2025

Cidade: Belém

Sugestão: "gostaria que tivesse uma atividade para os pais pois passam muito tempo ocioso e poderia ter uma atividade para complementar a renda."

Usuário: Jean Guilherme da Silva

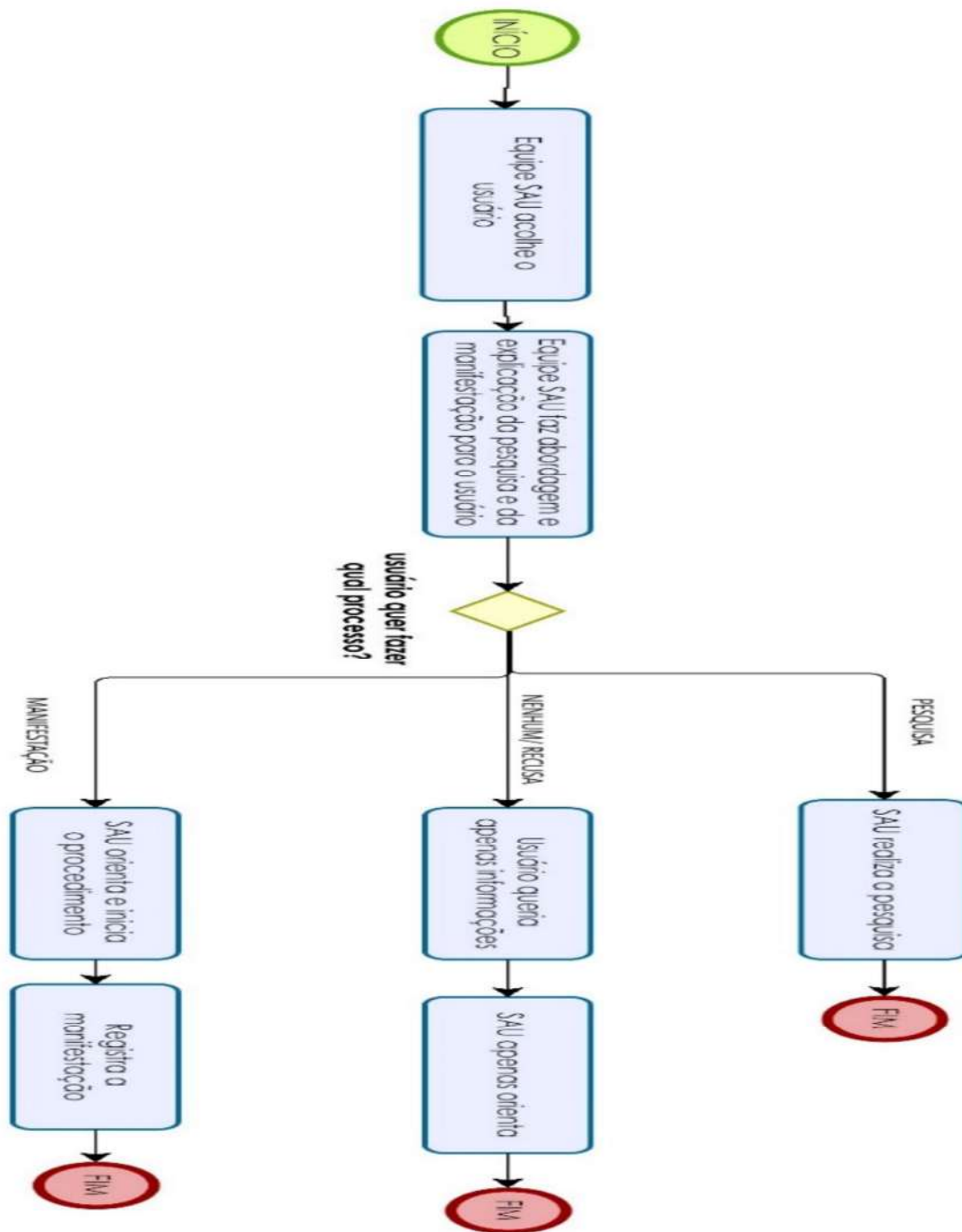
Data: 05/03/2025

Cidade: Ananideua

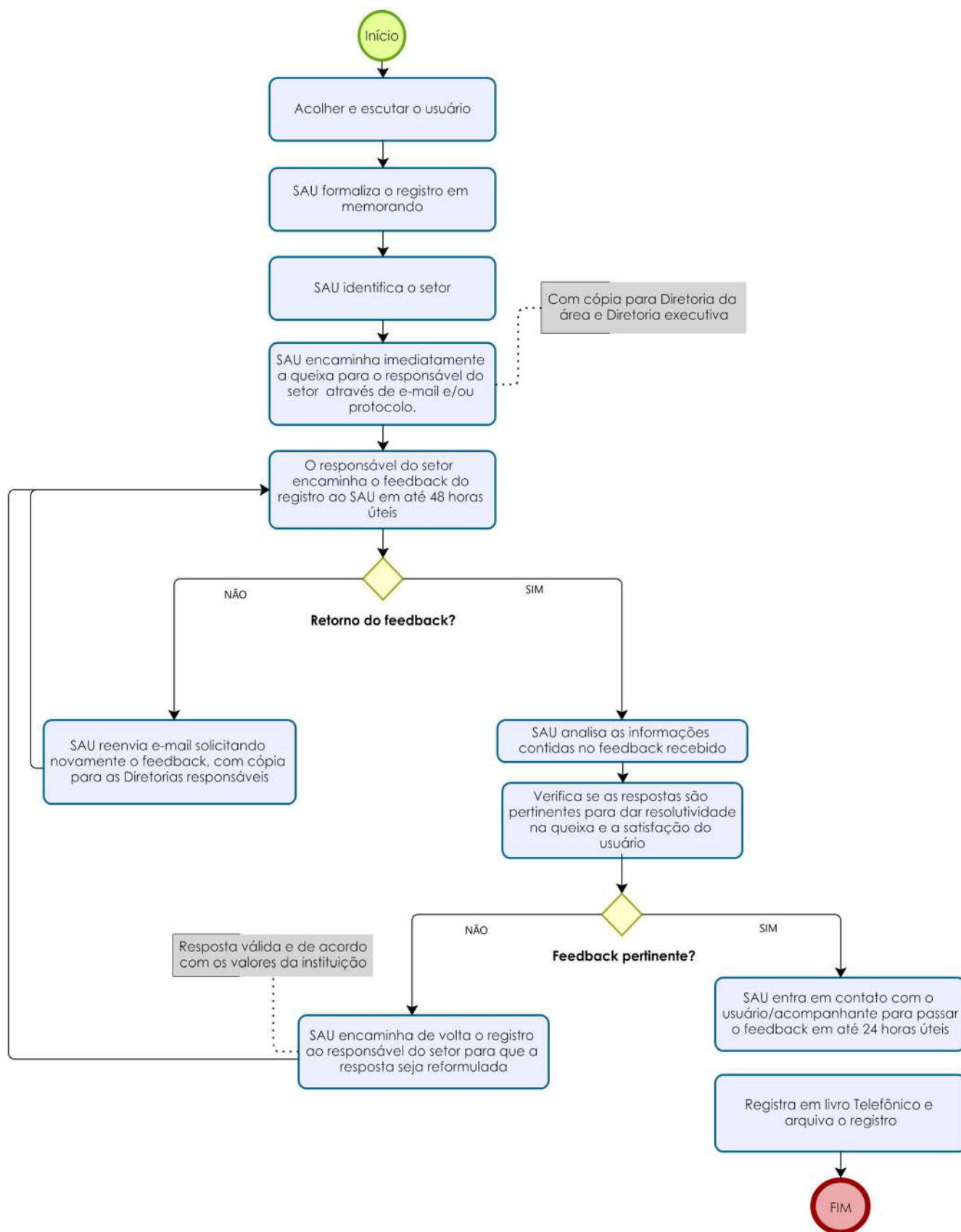
Sugestão: "que tenha uma atividade para complementar as rendas das mães do natea."

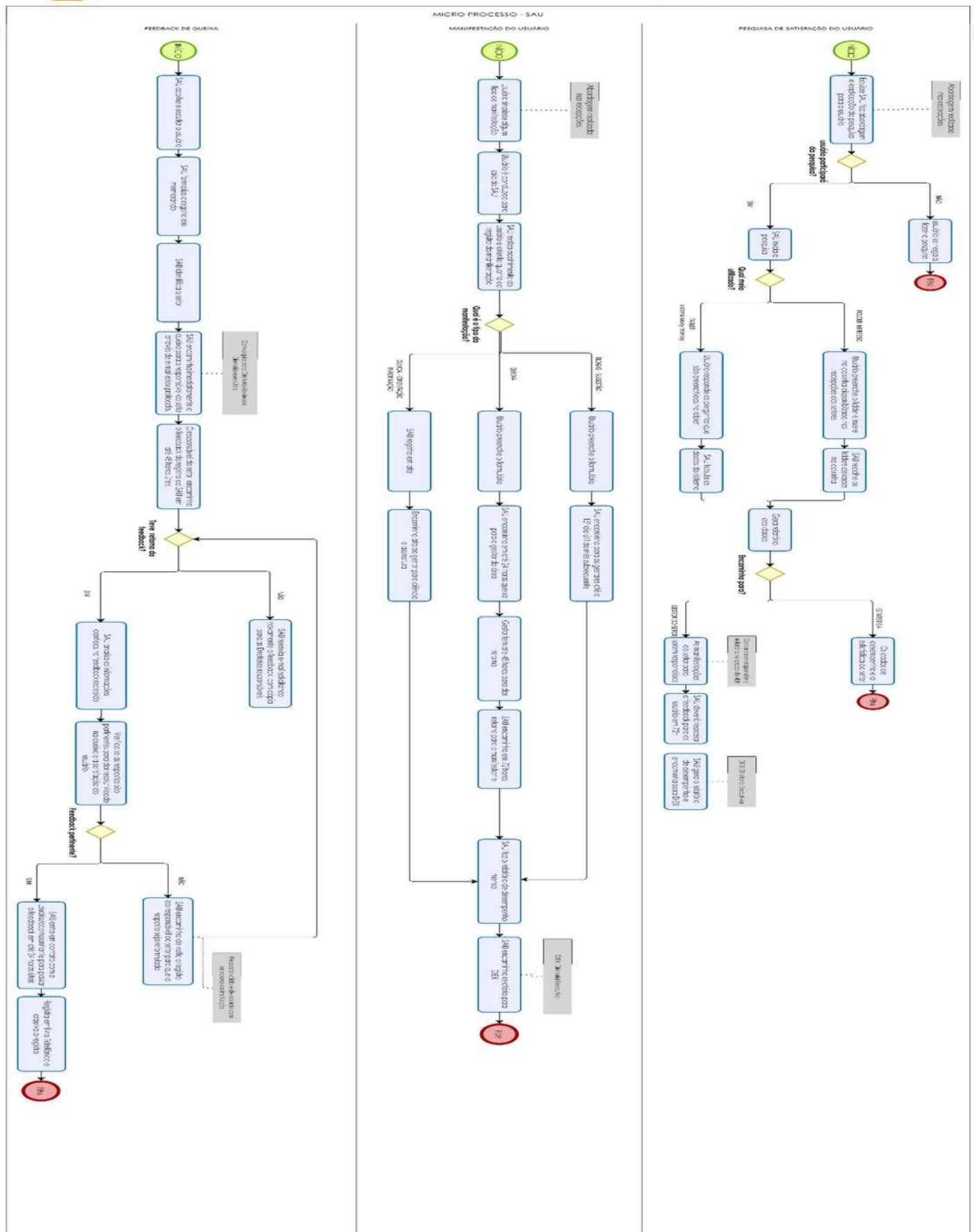
FLUXOGRAMAS DO SAU

MACRO PROCESSO



Feedback de Queixas





Maria Eunice Silva da Silva
Supervisora de S.A.U
CIIR/INDSH

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

A&C – C.I.I.R

ARTE E CULTURA

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JANEIRO A MARÇO/2025

Relatório Trimestral Arte e Cultura (janeiro a março 2025)

O Setor de Arte e Cultura, do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), proporciona um espaço de sociabilidade, integração e inclusão social por meio das artes – em conformidade com o item 2.1.50 do Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 002/SESPA/2016. Atua em consonância com as Diretrizes da Política Nacional de Humanização, de acordo com o planejamento anual do grupo de trabalho de humanização – GTH – e pelo Calendário do SUS, buscando abranger as datas relevantes à missão do CIIR. Opera com três ações artístico-pedagógicas interligadas: as Oficinas Artísticas; a Biblioteca Inclusiva e a Ação Recriando.

RECREAÇÃO

Equipe: Luã Tavares, Hellyayne Ferreira Sousa e Nathália Caldas

A equipe da recreação realiza atividades que vão desde o acolhimento (boas-vindas e avisos importantes) até CIIR cultural, Círculo de Cultura, Atividades para colaboradores, recriando e atividades integradas. Todas as programações visam promover uma melhor ambiência aos usuários do centro.

Entendemos as atividades culturais como práticas voltadas para melhorar a experiência do usuário e a condição de trabalho dos nossos colaboradores com o foco em difundir a cultura, valorizar a vida humana e eficácia no cuidado centrado na pessoa como preconiza a Política Nacional de Humanização – PNH e do CIIR, estabelecendo, portanto, boas práticas em saúde. No trimestre, que compreende ao período de janeiro a março de 2025, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

Acolhimento - (Boas-vindas e informações importantes) - A atividade é realizada diariamente nas recepções do centro, tendo por objetivo iniciar o dia transformando o ambiente dos espaços, com alegria, descontração, informações importantes acerca do funcionamento dos serviços do CIIR e avisos referentes a situações específicas solicitadas pelos diversos setores do centro.

Recriando- é desenvolvida diariamente pela equipe de recreação, com o intuito de contribuir com o acolhimento aos usuários e familiares/acompanhantes nas salas de espera e alterar sua ambiência, promovendo um espaço de lazer, relaxamento, entretenimento e informação que torne o momento de espera do usuário mais saudável, harmônico, equilibrado e prazeroso. Incluem-se aqui atividades que podem envolver colaboradores do centro como público-alvo: o TREINARTE,

principalmente voltados à informação dos protocolos de segurança; o CIIR Cultural, sobretudo para a fruição das artes e; os Círculos de Cultura, com o propósito de apresentar temas de relevância (científico, cultural ou social) ligados às ações do Centro e o Momento relaxante (atividade com o objetivo de proporcionar ao colaborador momentos de relaxamento, descontração e bem-estar, com o olhar nos cuidados centrado na pessoa e possibilitando formas de cuidado em saúde).

Atividades (jan-mar): No período que compreende aos meses de janeiro a março foram realizadas as seguintes atividades:

ATIVIDADES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Caça ao tesouro		1		1
Correio do carinho		6		6
Dia do herói	1	1	1	3
Dia do animais			1	1
Clube de Leitura	2	1	3	6
Feira Braile	1			1
Palhaçaria			1	1
Sessão Ciir			1	1
Oficina de Reaproveitamento de Alimentos	2	2	2	6
Karaokê CIIR	1			1
Vô com Arte	1	1	1	3
Cortejo de Carnaval CIIR e CETEA		2		2
Almoço sonoro			1	1
Roda de conversa	1	1		2
Jogo da forca		1	1	2
Jogo do Palavra e música			1	1
Jogo do perguntas e respostas	1	1	1	3
Pintura livre	1	1	1	3
Aniversariante do mês CIIR e CETEA	2	2	2	6
Potoca - frases	2	1	1	2
Boca de Forno	1			1
Jornada CETEA	3	1		4
Oficinas	1	1	1	3
dia da mulher			1	1
Momento relaxante	1	1	1	3
Dia Mundial da Água			1	1
Treinarte		4		4

Dados de atividades executadas de janeiro a março de 2025

A soma das atividades no primeiro trimestre de 2025 apresentou um total de 69 atividades, realizadas para usuários e colaboradores do CIIR.

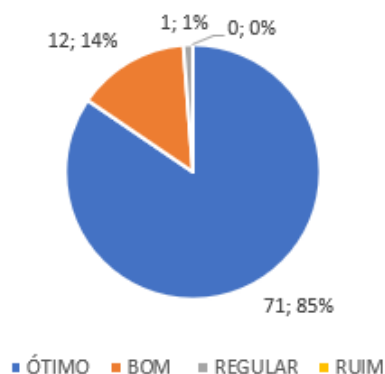
RESULTADOS RECREANDO

Para a avaliação de atividades da equipe de recreação são considerados 20% do público presente em cada atividade.

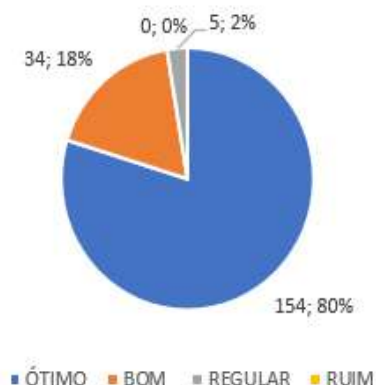
Após as programações o usuário avalia as atividades com as opções: Ótimo, Bom, Regular, Ruim. No geral, o resultado não apresentou nenhuma avaliação ruim no período de janeiro a março.

Os gráficos abaixo apontam o desempenho das atividades no quarto trimestre.

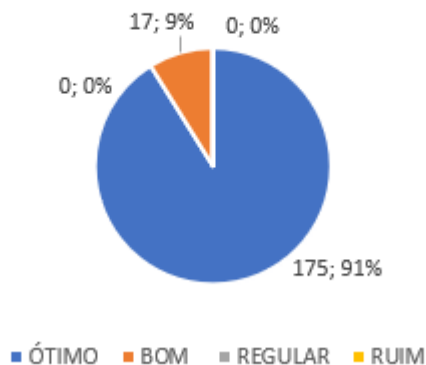
O QUE O PÚBLICO CONSIDEROU DAS ATIVIDADES NO MÊS DE JANEIRO ?



O QUE O PÚBLICO CONSIDEROU DAS ATIVIDADES NO MÊS DE FEVEREIRO ?



O QUE O PÚBLICO CONSIDEROU DAS ATIVIDADES NO MÊS DE MARÇO ?



Para efeito de indicadores, é considerada a soma das opções ótimo e bom das avaliações das atividades realizadas.

As **Oficinas Artísticas** são atividades de ensino-aprendizagem das artes, mediadas por professores licenciados em Teatro, Dança, Música e Artes Visuais, com aulas livres e turmas regulares em oficinas de 10h a 15h (carga horária total) de atividades com apresentações dos resultados artísticos, durante o processo e ao final de cada ciclo.

Ao longo dos três meses (janeiro a março), cada professor contabilizou uma média de 80 aulas entre turmas regulares.

Importante enfatizar que o número de 80 aulas, não corresponde a quantidade de atendimentos, visto que, há aulas em que são atendidas mais de uma pessoa.

TEATRO

Professora: Paula Barros

Descrição das Aulas Regulares: Encontro com os alunos; Aulas regulares para o público PCD e aulas regulares para colaboradores: aulas de palhaçaria, técnica vocal, percepção do corpo, percepção do espaço, foco, relaxamento, alongamento, contação de histórias.

ARTES VISUAIS

Professor: Eduardo Henrique Oliveira

Descrição das Aulas Regulares: Encontro com os alunos; Aulas regulares para o público PCD e aulas regulares para colaboradores: aulas de pintura, pintura criativa, oficina de desenho, aulas livres.

MÚSICA MANHÃ

Professor: Messias França

Descrição das Aulas Regulares: Aulas de violão, ukulelê, contrabaixo, teclado, canto, bateria, percussão geral e musicalização; Atividades internas junto aos

recreadores e em parceria com outros setores; Apresentações musicais para eventos festivos, visitas etc.

MÚSICA TARDE

Professor: Marcos de oliveira

Descrição das Aulas Regulares: Aulas de música de violão, contrabaixo, guitarra, ukulelê, teclado, canto, percussão geral e musicalização infantil/ Atividades internas junto aos recreadores e demais membros do setor de arte e cultura/ Apresentações musicais para eventos festivos, visitas etc.

DANÇA

Professora: Hellen de Paula

Descrição das aulas regulares: Aulas de Dança de salão, brega, bachata, práticas circenses, alongamento/relaxamento e práticas livres de dança.

RESULTADOS OFICINAS ARTÍSTICAS

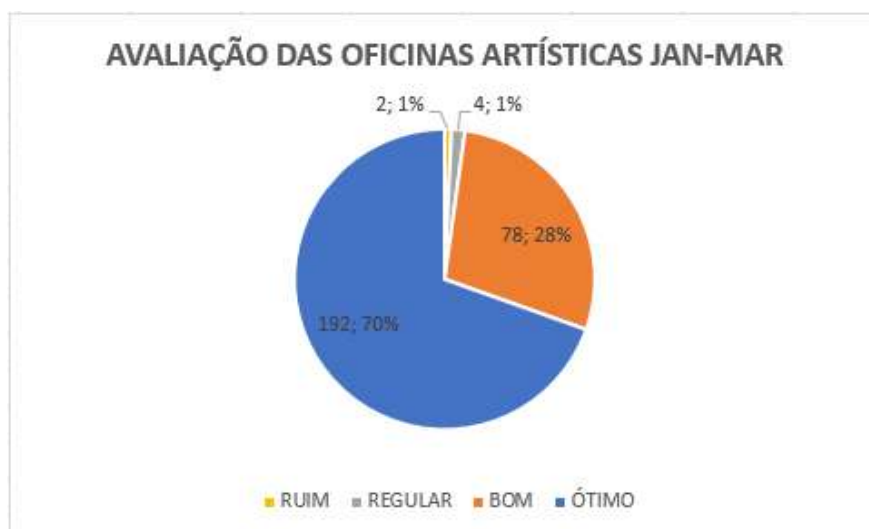
Para o resultado das oficinas artísticas e para efeito de indicador do setor (que mensura o desempenho da atividade na visão dos participantes) é avaliada a satisfação dos alunos concluintes em relação as aulas.

Foi considerado formulário de avaliação de oficinas como forma de avaliar a satisfação dos alunos concluintes, referente às oficinas Artísticas Regulares do período de janeiro a março (Teatro, Dança, Artes visuais e Música-manhã/ tarde). Um total de 63 alunos concluintes, foram questionados sobre o desempenho em cada linguagem desenvolvida. Das respostas, foram estabelecidos os conceitos: Ruim, Regular, Bom e Excelente. Para efeito de indicadores, são consideradas somente as opções de Bom e Excelente, que totalizaram assim 98% de satisfação. Com um total de 92 inscritos para o ciclo, foram considerados evadidos 28 alunos, o equivalente a 23% (indicador de evasão). Para efeito de esclarecimento, são considerados evadidos, os alunos que apresentam um total de 3 faltas.

Este ciclo, apresentou um aumento no número de evadidos em relação ao ciclo anterior. Apesar de, relativamente, baixo, a atenção ao número ainda precisa ser dada, visto a importância das atividades para uma melhor qualidade de vida dos participantes.

Dentre as justificativas apresentadas pelos usuários evadidos ou em suas ausências nas atividades, as mais comuns foram: problemas de saúde e dificuldades de deslocamento, em especial, para os que dependem de TFD e conflitos com agenda da reabilitação.

Não são consideradas na equação as inscrições de alunos que nunca compareceram.



A **Biblioteca Inclusiva** (Bibliotecária responsável: **Andreza Leão**), além de possuir uma variedade de documentos no seu acervo convidativo e com acessibilidade física e digital dos conteúdos, oferece atividades lúdicas, de formação e informação, em um ambiente agradável e aconchegante e para além do seu espaço físico.

A biblioteca é um espaço democrático e, nesse sentido, precisa estar apto a atender diferentes tipos de usuários, com necessidades informacionais distintas, bem como, oferecer recursos tecnológicos que atendam as especificidades desses usuários.

Ao longo dos meses de outubro a dezembro, a Biblioteca Inclusiva promoveu as seguintes atividades

ATIVIDADES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Clube de leitura	2	1	3	6
Cinema	1	2	2	5
Oficina de macramé	1	1	1	3

Feira de empreendedores	2	2	3	7
Atividades integradas	2	1	2	5
Origami	1	0	0	1
Artesanato	1	1	0	2

Dados de atividades executadas de janeiro a março de 2025

A soma das atividades no primeiro trimestre de 2025 apresentou um total de 84 atividades, algumas realizadas no período da manhã e tarde, para usuários e colaboradores do CIIR.

Entre os meses de janeiro a março, a Biblioteca Inclusiva recebeu 1.005 visitantes (dados coletados pela assinatura do livro de frequência).

CONSULTAS AMB.	16
CER IV	9
NATEA	518
ACOMPANHANTES	385
COLABORADORES	77
TOTAL	1.005

REGISTROS: Recreação





Momento relaxante



herói



Oficinas



Visita ao lar de idosos



Feira de empreendedores CIIR/CETEA e reuse



Canteiro e oficina de sabão



Biblioteca





(Supervisão Arte e Cultura)

RELATÓRIO TRIMESTRAL – C.I.I.R –

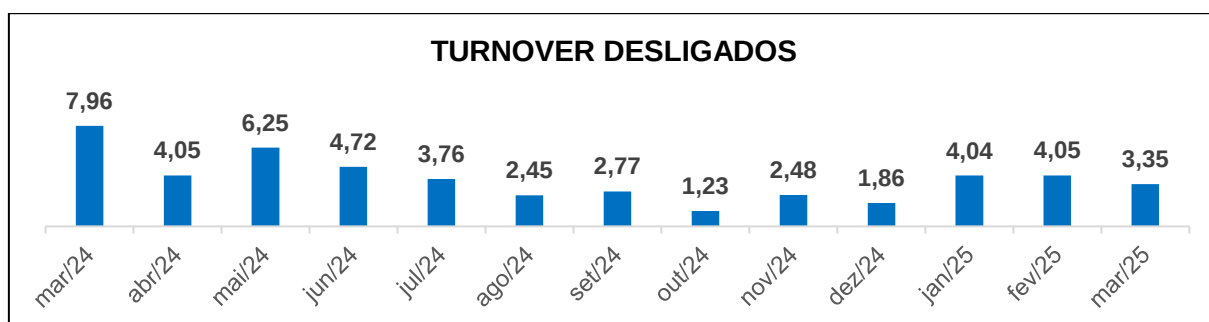
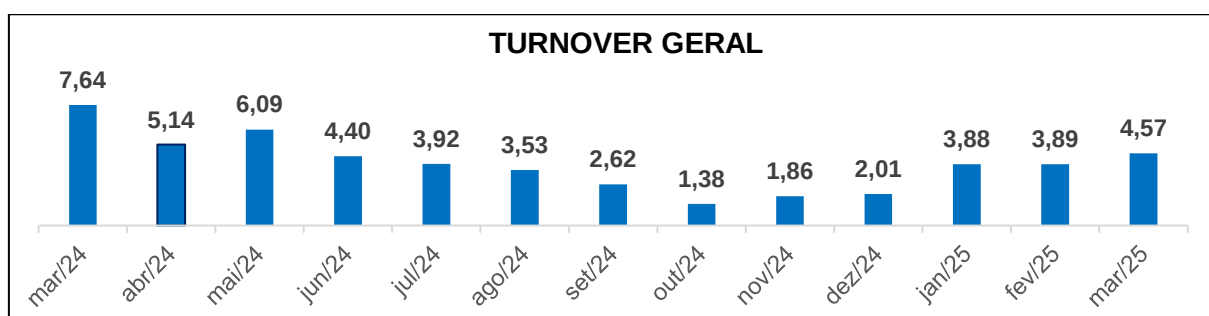
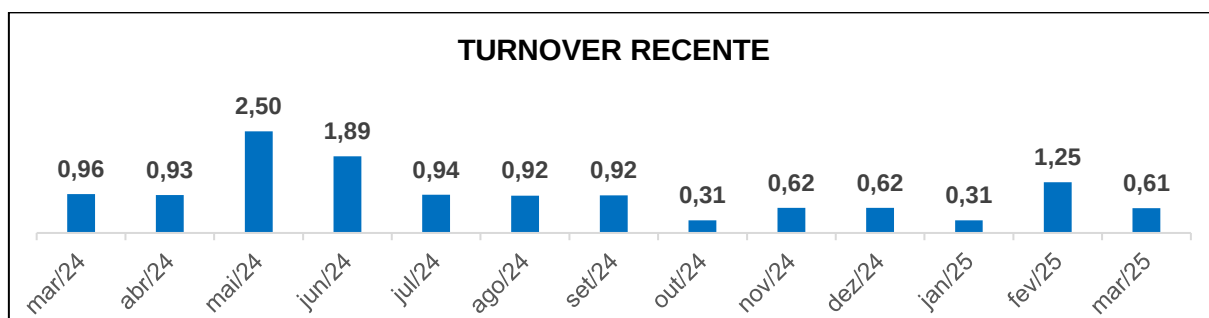
Rotatividade de Colaboradores (Índice de Turnover)

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH
CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024
PROCESSO Nº 2024/2352797

REFERÊNCIA: JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2025

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise dos indicadores de gestão de pessoas do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), contemplando dados referentes ao turnover geral, turnover recente e turnover de desligados.

Rotatividade de Colaboradores (Índice de Turnover)



No mês de janeiro de 2025 houve 13 demissões, sendo:

- **Voluntárias**
 - 1 Aux. Hig. Limpeza
 - 3 Cuidador em Saúde
 - 1 Recepcionista
 - 1 Supervisor Administrativo
- **Involuntárias:**
 - 1 Coordenador de RH

- 1 Assistente Financeiro
- 1 Aux. Manutenção
- 1 Aux. Saúde Bucal
- 1 Cuidador em Saúde
- 1 Maqueiro
- 1 Recepcionista

No mês de fevereiro de 2025 houve 13 demissões, sendo:

▪ **Voluntárias**

- 5 Cuidador em Saúde
- 1 Copeiro
- 1 Auxiliar Administrativo
- 1 Psicólogo Clínico
- 1 Recepcionista
- 1 Supervisor Oficina Ortopédica

▪ **Involuntárias:**

- 1 Recepcionista
- 1 Auxiliar Administrativo
- 1 Maqueiro

No mês de março de 2025 houve 11 demissões, sendo:

▪ **Voluntárias:**

- 1 Aux. Administrativo
- 1 Cuidador em Saúde
- 1 Recepcionista
- 1 Supervisor de SAU

▪ **Involuntárias:**

- 4 Aux. Administrativo
- 1 Maqueiro
- 1 Recepcionista
- 1 Supervisor Administrativo

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE COMISSÕES

- C.I.I.R -

COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA - CFT

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JANEIRO- FEVEREIRO - MARÇO/2025

PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE – PGRSS

MEMBROS EXECUTORES

1. Louise de Souza Canto Covre – Farmacêutico Clínico – Presidente
2. Fabricia Dias Maciel – Diretor Técnico – Vice Presidente
3. Brena Pereira Santos – Enfermeira SCIH – 1ª Secretária
4. Vanessa Martins Teixeira – Coordenadora NATEA – 2ª Secretária.

MEMBROS CONSULTORES

- Alexsandro Favacho – Coordenador de TI – Membro
- Arielle Lima dos Santos – Enfermeira – Membro
- Bruno Cruz da Silva – Coordenador CER IV – Membro
- Ianna Dias Ribeiro da Silva – Coordenador de Suprimentos - Membro
- Leonardo Lucas de Souza – Supervisor CARLETO – Membro
- Marcele Miranda Fernandes – Supervisora CEO II – Membro
- Maria do Carmo da Silva Freitas – Diretora Assistencial - Membro
- Samilly Santos Batista – Coordenadora CETEA – Membro
- Silinne Nalane Baia da Silva – Coordenadora Assistencial – Membro

	SUMÁRIO	Pág.
1	INTRODUÇÃO	04
2	APRESENTAÇÃO	04
3	REUNIÕES REALIZADAS	04
4	PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS	04
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	05

1. INTRODUÇÃO

O relatório da Comissão de Farmácia e Terapêutica do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR tem como desígnio apresentar as atividades do período e servir como órgão consultivo e deliberativo sobre medicamentos, materiais médico hospitalares e odontológicos, atuando para prevenir e reduzir erros de medicação e eventos adversos, através da consideração de todos os aspectos do processo de controle de medicamentos, desde a seleção e preparação até a administração de medicamentos e monitoramento dos usuários.

2. APRESENTAÇÃO

As atividades relacionadas à gestão dos medicamentos foram:

- Indicador de variância de estoque: em janeiro o indicador ficou em 1,21%, devido uma compra de medicamento que no mês seguinte foi padronizado na instituição. Em fevereiro e março em 0%, pois não houve compras fora do padrão da instituição;
- Padronização de Sugamadex: necessidade dos médicos anestesistas devido uso de Rocuronio;
- Alteração no cronograma de reunião: alteração do cronograma para se ajustar ao envio de relatório para a SESPA;
- Uso de máscara N95 em atendimento de Neuromiografia: decidiu-se que a instituição iria disponibilizar máscara N95 para a médica e não para os usuários;
- Queixa técnica do avental descartável: queixa já foi resolvida com a compra de um novo avental e está sendo bem aceito pela equipe assistencial;
- Formalização de entrada de novos membros na comissão;
- Posicionador radiográfico utilizado na odontologia: já foi solicitado compra de mais unidade do material que seja alcançada a quantidade suficiente de atendimentos;
- Retirada do descartex químico das salas de odontologia e time de resposta rápida: após análise foi observado que não há necessidade de descartex de resíduo químicos nas salas citadas.

3. REUNIÕES REALIZADAS

Cumprido o cronograma de reunião mensal, realizada em 07 de abril de 2025. A ata da reunião seguirá em envio para a SESPA.

4. PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Revisar quantidade de materiais e medicamentos dos carros de parada;
- Monitorização da dispensação de Sevoflurano;
- Orientação com os médicos sobre o correto uso dos talonários;

- Criação de formulário para facilitar a dispensação dos talonários.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão de Farmácia e Terapêutica trabalhou no presente mês seguindo a descrição que consta no Manual para Avaliação dos Indicadores e Variáveis do Contrato de Gestão entre a SESPÁ e as Organizações Sociais (OSS), fazendo constar todos os parâmetros pré-definidos no mesmo, objetivando através do relatório das ações realizadas alcançarem o melhor em Qualidade da Informação.

Belém, 08 de abril de 2025.

Elaborado por



Louise de Souza Canto Covre

Farmacêutica

Presidente CFT - CIIR

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE COMISSÕES

- C.I.I.R -

PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE - PGRSS

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JANEIRO- FEVEREIRO - MARÇO/2025

PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE – PGRSS

MEMBROS EXECUTORES

1. Brena Pereira dos Santos – Enfermeira do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar – Presidente
2. Fabrizio Barros – Supervisor do SHL – Vice Presidente
3. Lydia Raphaele de Oliveira Lima – Auxiliar de saúde bucal – 1ª Secretária
4. Louise Canto Covre – Farmacêutica – 2ª Secretária.

MEMBROS CONSULTORES

- Diego Fonseca Maia – SHL – Membro
- Igor Roberto da Costa Azevedo – Técnico de Segurança do Trabalho – Membro
- Ivonne Campos Mourão – Auxiliar Administrativo – Membro
- Maria do Carmos da Silva Freitas – Diretora Assistencial – Membro
- Silinne Nalane Baia da Silva – Coordenadora Assistencial - Membro

	SUMÁRIO	Pág.
1	INTRODUÇÃO	04
2	IDENTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS GERADOS	04
3	IDENTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS GERADOS DENTRO DOS SETORES	04
4	QANTITATIVO DE RESÍDUOS GERADOS DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO	05
5	INSPEÇÃO REALIZADA	06
6	REUNIÕES REALIZADAS	06
7	PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS	07
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	07
9	REFERÊNCIAS	07

1. INTRODUÇÃO

A Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde – PGRSS do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação constituído de procedimentos e medidas de gestão ao correto manejo dos Resíduos de Serviço de Saúde - RSS. Seguindo a obrigatoriedade legal que diz que todo serviço gerador de RSS deve dispor de um plano de gerenciamento de todo o montante de resíduo produzido em sua operação, no CIIR foi constituída uma comissão específica para produção do plano através de acompanhamentos e vivências realizadas cotidianamente pela comissão e de bases científicas, técnicas e normativas buscando apresentar no documento final além do cumprimento das legislações vigentes que norteiam este tipo de documento (RDC 222 de 28 de março de 2018 e Resolução CONAMA nº 358, de 29 de abril de 2005) atribuir uma atenção a situações ambientais específicas sejam em âmbito local, regional ou até mesmo globais.

Cabe mencionar que a unidade não se enquadra como hospital e sim como unidade ambulatorial de média e alta complexidade, não havendo a mesma intensidade de geração de resíduos de um nosocômio do mesmo porte. A Comissão tem encontros mensais com o objetivo de criar ações e melhorias para a gestão dos resíduos dentro do Serviço de Saúde. Além disso, os membros da comissão realizam visitas de inspeção para avaliação das condições de segregação, acondicionamento e armazenamento dos resíduos na unidade, utilizando um check list para o monitoramento do cumprimento do PGRSS. Desta forma, este relatório apresenta os dados referente ao período trimestral de Janeiro a março de 2025.

IDENTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS GERADOS

Após serem corretamente identificados dentro de cada classe dos resíduos estabelecida pela RDC e analisando a estrutura da unidade é importante mapear onde exatamente esses resíduos são gerados na unidade, a fim de traçar estratégias e capacitações direcionadas ao setor produtor do resíduo.

IDENTIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS GERADOS DENTRO DOS SETORES

A legislação cita rol exaustivo com os materiais que irão se tornar resíduo após sua utilização na operação da unidade. Surge através da busca por uma gestão ambiental cada vez mais específica e estabelecida de acordo com a realidade encontrada a

necessidade de se compor uma tabela que demonstre a real produção dos resíduos, associada ao seu grupo e ao setor de produção. Esses dados apoiados a classificação exposta na legislação nos permitem conhecer as características mais específicas dos resíduos.

O CIIR conta com os setores descritos e com geração dos resíduos conforme quadro 3 abaixo:

Quadro 1: Geração de resíduos por setores.

SETOR	GRUPO	DESCRIÇÃO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS
ADMINISTRATIVO	Grupo D	Comum: papel toalha, papel higiênico, restos de alimentos. Recicláveis: papel, papelão, plástico, vidros, latas
SADT / CEO / CME/ AMBULATÓRIO	Grupo A	Infectante: Gase, luvas, seringas, atadura.
	Grupo B	Químicos: restos de medicamentos, pilhas, anestésicos, antibióticos.
	Grupo D	Comum: papel toalha, papel higiênico. Recicláveis: papel, papelão, plástico, vidros.
	Grupo E	Pérfurocortante: Lâminas, agulhas, lancetas.
CER IV	Grupo D	Comum: papel toalha, papel higiênico
OFICINA	Grupo B	Químicos: Tiner, Cola de Sapateiro, Resina, tinta
NATEA	Grupo D	Comum: papel toalha, papel higiênico, gesso
CETEA	Grupo D	Comum: papel toalha, papel higiênico, gesso Recicláveis: papel, papelão, plástico.

Fonte: PGRSS CIIR

QUANTITATIVO DE RESÍDUOS GERADOS DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO

A RDC nº 222 de 29 de março de 2018 em seu Art. 6, inciso I, atesta a necessidade de estimar a quantidade de resíduos gerados por grupos, este relatório apresenta a estimativa de sua geração de resíduos referentes ao período de janeiro à março de 2025, conforme pode-se identificar no quadro a seguir.

Quadro 2: Resíduos gerados no período de janeiro à março de 2025.

TIPO DE RESÍDUO	MESES			
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Infectante (A) + Perfuro (E)	107,80 kg	116,60 kg	156,20 kg	380,60 kg
Químico (B)	10,10 kg	14,30 kg	45,30 kg	69,70 kg
Comum (D)	1.861,50 kg	1.964,10 kg	2.154,30 kg	5.979,90 kg
Reciclável	529,20 kg	732,45 kg	0 kg	1.261,65 kg

Fonte: Setor de Serviço de Higienização e Limpeza

Os resíduos recicláveis gerados no mês de março não foram enviados á empresa recicladora devido probelmas com o transporte para realizar o recolhimento. Desta forma, os resíduos serão contabilizados no mês seguinte.

INSPEÇÃO REALIZADA

As inspeções são realizadas nos setores conforme o cronograma de inspeções o qual é cumprida pelos membros da comissão, havendo a demosntração das inspeções realizadas a cada reunião da comissão. Após as inspeções a equipe elabora relatório com as observações descritas de conformidades e oportunidades de melhorias observadas. no período de janeiro à março, foram realizadas as seguintes inspeções:

MÊS	SETOR	CONFORMIDADES OBSERVADAS	NÃO CONFORMIDADES OBSERVADAS
FEVEREIRO	NATEA	Todos os recipientes possuem tampa;	Identificação de lixeira descolando (Comum) – Biblioteca;
		Funcionários foram treinados quanto as atividades desenvolvidas	Identificação de saneante (Max Floral) com data de validade excedida;
		Os resíduos são separados por categoria;	Pedal de lixeira infectante não funcionando (Corredor).
		Os resíduos infectantes são retirados separadamente dos resíduos comuns;	Materiais de uso do setor manutenção alocados no DML
		O profissional que realiza coleta e transporte de resíduo infectante é exclusivo para esta função;	Pia com gotejamento em DML
		Os recipientes para descarte estão bem localizados, com avisos claros e visíveis.	Armário desorganizado (DML)

	ABRIGO EXTERNO	Todos os recipientes possuem tampa;	Avental deteriorado com rasgaduras, devendo ser utilizado de forma individual, sem o compartilhamento do EPI.
		Funcionários foram treinados quanto as atividades desenvolvidas	O abrigo do resíduo infectante não está refrigerado (freezer desligado)
		Os resíduos são separados por categoria;	Saneantes com identificação vencidas (todos)
		Os resíduos infectantes são retirados separadamente dos resíduos comuns;	Armário desorganizado
		O profissional que realiza coleta e transporte de resíduo infectante é exclusivo para esta função;	Não há rotina de limpeza concorrente (conforme registro em formulário)
MARÇO	CER IV	Funcionários foram treinados quanto as atividades desenvolvidas;	Identificação de descarte de luvas em lixeira comum
		Os resíduos são separados por categoria;	Identificação de saneantes com data de validade excedida;
		Os resíduos infectantes são retirados separadamente dos resíduos comuns;	Pedal de lixeira comum não funcionando
		O profissional que realiza coleta e transporte de resíduo infectante é exclusivo para esta função	Lixeiras com tampa suja

Fonte: CPGRSS

REUNIÕES REALIZADAS

Cumprido o cronograma de reunião mensal, realizada em 01 de abril de 2025. A ata da reunião seguirá em envio para a SESPA.

PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- Estimular o consumo de material de forma consciente, evitando desperdícios;
- Monitorar os parâmetros da legislação vigente para a segregação, acondicionamento, coleta, armazenamento, transporte, tratamento e disposição final dos RSS e demais resíduos;
- Minimizar a quantidade resíduos produzidos e capacitar a todos acerca dos que possam trazer riscos;
- Promover a diminuição de custos com a destinação final dos resíduos através da sua correta segregação.
- Sensibilizar os colaboradores, pacientes e acompanhantes sobre a relevância da coleta seletiva e de todas as etapas de planejamento;
- Disseminar a educação ambiental dentro da unidade e da comunidade local.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

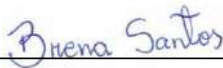
A Comissão do Plano de Gerenciamento de Resíduos nos serviços de Saúde do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação, visa a realização de várias ações com o objetivo de sensibilizar os colaboradores sobre a separação e descarte adequado dos resíduos, visando a preservação do meio ambiente e da saúde pública.

4 REFERÊNCIAS

RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA - RDC Nº 222, DE 28 DE MARÇO DE 2018- Regulamenta as Boas Práticas de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde e dá outras providências.

Belém, 03 de abril de 2025.

Elaborado por



Brena Pereira dos Santos

Enfermeira SCIH

Presidente PGRSS- CIIR

ANEXO

ATA DE REUNIÃO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE HUMANIZAÇÃO – C.I.I.R.–

GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO - GTH

CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024
PROCESSO Nº 2024/2352979

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: ABRIL/2025

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. CAFÉ COM A DIRETORIA	4
3. ANIVERSARIANTE DO MÊS e DIA DO HEROI	7
4. HORTA SUSTENTÁVEL.....	10
5. OUTRAS AÇÕES	12
6. CONSIDERAÇÕES	18

1. INTRODUÇÃO

A Política Nacional De Humanização foi lançada em 2003, com a finalidade de melhorar o atendimento ofertado aos usuários de saúde do Sistema Único de Saúde – SUS, esta política estimula a comunicação entre gestores, colaboradores e usuários para construir processos coletivos, produzindo mudanças nos modos de gerenciar as ações e inovando a forma de cuidar do usuário.

O Grupo de Trabalho de Humanização – é um espaço coletivo, organizado, participativo e democrático, que se destina a empreender uma política institucional de humanização, voltada para a atenção e gestão em saúde, em benefício dos usuários, gestores e dos colaboradores do Hospital. Advindo da Política Nacional de Humanização (PNH) do Ministério da Saúde, que legitima a mesma através da Portaria GM/MS nº 881 de 19/06/2001.

3

Nesse contexto, o GTH é um espaço para acolhimento e de construção de novos conhecimentos, que proporciona atendimento digno e humanizado para usuários, acompanhantes e a comunidade em geral. Temos como pilar do nosso trabalho a Política Nacional de Humanização (PNH), de acordo com a qual produzimos ações que possibilitam melhorias no serviço prestado.

O GTH do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) tem por objetivo provocar um processo de reflexão coletiva e compartilhada sobre o próprio trabalho, dentro de um espaço onde todos têm o mesmo direito de sugerir e propor mudanças no funcionamento dos serviços, na assistência prestada aos usuários e no modo de gestão.

O referido relatório apresenta as ações desenvolvidas pelo GTH no decorrer do mês de março de 2025. Evidenciando o comprometimento com as práticas humanizadoras desenvolvidas em coletividade.

2. CAFÉ COM A DIRETORIA

JANEIRO



O projeto "Café com a Diretoria" ocorrido no dia 17 de janeiro de 2025, proporcionou uma experiência de partilha e autoconhecimento por parte dos colaboradores, contribuindo por um ambiente de aproximação entre colaboradores e lideranças. Este evento contou com a presença da Diretora assistencial Maria do

Carmo.

O "Café com a Diretoria" é organizado em horários alternados, permitindo que colaboradores de diferentes turnos participem. Essa flexibilidade demonstra o comprometimento do CIIR em envolver todos os seus membros, independentemente do horário de expediente. Foram sorteados 10 colaboradores, de diversos setores, organizado pelo GTH.

O "Café com a Diretoria" representa um momento singular em que os colaboradores têm a oportunidade de conhecer mais de perto as diretorias do CIIR e estreitar laços num ambiente descontraído. Durante o encontro, em clima amigável, colaboradores e diretorias compartilharam seus sonhos, projetos de vida e caminhos para realização pessoal e profissional. Esse diálogo aberto fortalece a comunicação interna, promovendo um ambiente de trabalho mais integrado e colaborativo.

O evento não se limita apenas a um momento de socialização, mas também serve como uma oportunidade valiosa para a troca de ideias e sugestões construtivas. Os colaboradores convidados têm a chance de apresentar sugestões relacionadas a oportunidades de melhoria percebidas por eles no ambiente de trabalho. Essa abertura para feedback contribui para o aprimoramento contínuo dos processos e práticas institucionais.

4



FEVEREIRO



O projeto "Café com a Diretoria" ocorrido no dia 20 de fevereiro de 2025, proporcionou uma experiência de partilha e autoconhecimento por parte dos colaboradores, contribuindo por um ambiente de aproximação entre colaboradores e lideranças. Este evento contou com a presença da Diretora executiva

Rejane Xavier e o gerente administrativo financeiro Leisson.

O "Café com a Diretoria" é organizado em horários alternados, permitindo que colaboradores de diferentes turnos participem. Essa flexibilidade demonstra o comprometimento do CIIR em envolver todos os seus membros, independentemente do horário de expediente. Foram sorteados 10 colaboradores, de diversos setores, organizado pelo GTH.

O "Café com a Diretoria" representa um momento singular em que os colaboradores têm a oportunidade de conhecer mais de perto as diretorias do CIIR e estreitar laços num ambiente descontraído. Durante o encontro, em clima amigável, colaboradores e diretorias compartilharam seus sonhos, projetos de vida e caminhos para realização pessoal e profissional. Esse diálogo aberto fortalece a comunicação interna, promovendo um ambiente de trabalho mais integrado e colaborativo.

O evento não se limita apenas a um momento de socialização, mas também serve como uma oportunidade valiosa para a troca de ideias e sugestões construtivas. Os colaboradores convidados têm a chance de apresentar sugestões relacionadas a

oportunidades de melhoria percebidas por eles no ambiente de trabalho. Essa abertura para feedback contribui para o aprimoramento contínuo dos processos e práticas institucionais.



MARÇO



O projeto "Café com a Diretoria" ocorrido no dia 20 de março de 2025, proporcionou uma experiência de partilha e autoconhecimento por parte dos colaboradores, contribuindo por um ambiente de aproximação entre colaboradores e lideranças. Este evento contou com a presença da Diretora executiva Rejane Xavier, diretora assistencial Maria do Carmo e o gerente administrativo financeiro Leisson Pinheiro.

O "Café com a Diretoria" é organizado em horários alternados, permitindo que colaboradores de diferentes turnos participem. Essa flexibilidade demonstra o comprometimento do CIIR em envolver todos os seus membros, independentemente do horário de expediente. Foram sorteados 10 colaboradores, de diversos setores, organizado pelo GTH.

O "Café com a Diretoria" representa um momento singular em que os colaboradores têm a oportunidade de conhecer mais de perto as diretorias do CIIR e estreitar laços num ambiente descontraído. Durante o encontro, em clima amigável, colaboradores e diretorias compartilharam seus sonhos, projetos de vida e caminhos para realização pessoal e profissional. Esse diálogo aberto fortalece a comunicação interna, promovendo um ambiente de trabalho mais integrado e colaborativo, o café também contou com a participação do coordenador de RH Thiago que promoveu uma dinâmica bem extrovertida com perguntas relacionadas ao ambiente de trabalho.

O evento não se limita apenas a um momento de socialização, mas também serve como uma oportunidade valiosa para a troca de ideias e sugestões construtivas. Os colaboradores convidados têm a chance de apresentar sugestões relacionadas a oportunidades de melhoria percebidas por eles no ambiente de trabalho. Essa abertura para feedback contribui para o aprimoramento contínuo dos processos e práticas institucionais.



3. ANIVERSARIANTE DO MÊS e DIA DO HERÓI

JANEIRO



No dia 30 e 31 de janeiro de 2025, o Grupo de Trabalho de humanização (GTH) organizou com entusiasmo mais uma edição da "Ação do Aniversariante do Mês", uma iniciativa que não apenas celebra os aniversariantes do período, mas também reforça o reconhecimento e a valorização dos colaboradores dentro da

instituição. No referido mês tivemos os aniversariantes do CIIR e CETEA e colaboradores das empresas terceirizadas, que compareceram para receber seu kit, ao todo foram entregues 50 kits de aniversariantes.

Além disso, vale destacar que essa ação contou com a valiosa parceria do setor de arte e cultura do CIIR, enriquecendo ainda mais a experiência dos participantes com elementos artísticos e culturais, além de promover um momento de lazer e entretenimento para os aniversariantes do mês. O dia do aniversariante aconteceu juntamente com o dia do herói, uma ação ocorre geralmente na última sexta-feira em que os colaboradores vestem camisas de super-herói ou outras temáticas relacionadas a data comemorativas, tem como objetivo valorizar o colaborador reconhecendo-o como um herói mediante a sua importância no atendimento em saúde.

a "Ação do Aniversariante do Mês" não apenas reflete a criatividade e engajamento da equipe de gestão do CIIR, mas também contribui para criar um ambiente de trabalho dinâmico e

descontraído. Essa abordagem demonstra o compromisso em ir além do reconhecimento formal, buscando maneiras inovadoras de valorizar cada membro da equipe.

Além de celebrar aniversários, essa ação reforça a importância do colaborador no contexto do atendimento em saúde. Valorizar o capital humano é essencial para promover um ambiente de trabalho saudável e motivador, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados aos usuários do CIIR.



FEVEREIRO



No dia 27 e 28 de fevereiro de 2025, o Grupo de Trabalho de humanização (GTH) organizou com entusiasmo mais uma edição da "Ação do Aniversariante do Mês", uma iniciativa que não apenas celebra os aniversariantes do período, mas também reforça o reconhecimento e a valorização dos colaboradores dentro da instituição. No referido mês tivemos os aniversariantes do CIIR e CETEA e colaboradores das empresas terceirizadas, que compareceram para receber seu kit, ao todo foram entregues 50 kits de aniversariantes.

Além disso, vale destacar que essa ação contou com a valiosa parceria do setor de arte e cultura do CIIR, enriquecendo ainda mais a experiência dos participantes com elementos artísticos e culturais, além de promover um momento de lazer e entretenimento para os aniversariantes do mês. O dia do aniversariante aconteceu juntamente com o dia do herói, uma ação ocorre geralmente na última sexta-feira em que os colaboradores vestem camisas de super-herói ou outras temáticas relacionadas a data comemorativas, tem como objetivo valorizar o colaborador reconhecendo-o como um herói mediante a sua importância no atendimento em saúde.

a "Ação do Aniversariante do Mês" não apenas reflete a criatividade e engajamento da equipe de gestão do CIIR, mas também contribui para criar um ambiente de trabalho dinâmico e descontraído. Essa abordagem demonstra o compromisso em ir além do reconhecimento

formal, buscando maneiras inovadoras de valorizar cada membro da equipe.

Além de celebrar aniversários, essa ação reforça a importância do colaborador no contexto do atendimento em saúde. Valorizar o capital humano é essencial para promover um ambiente de trabalho saudável e motivador, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados aos usuários do CIIR.



MARÇO



No dia 27 e 28 de março de 2025, o Grupo de Trabalho de humanização (GTH) organizou com entusiasmo mais uma edição da "Ação do Aniversariante do Mês", uma iniciativa que não apenas celebra os aniversariantes do período, mas também reforça o reconhecimento e a valorização dos colaboradores dentro da instituição. No referido mês tivemos os aniversariantes do CIIR e CETEA e colaboradores das empresas terceirizadas, que compareceram para receber seu kit, ao todo foram entregues 45 kits de aniversariantes.

Além disso, vale destacar que essa ação contou com a valiosa parceria do setor de arte e cultura do CIIR, enriquecendo ainda mais a experiência dos participantes com elementos artísticos e culturais, além de promover um momento de lazer e entretenimento para os aniversariantes do mês. O dia do aniversariante aconteceu juntamente com o dia do herói, uma ação ocorre geralmente na última sexta-feira em que os colaboradores vestem camisas de super-herói ou outras temáticas relacionadas a data comemorativas, tem como objetivo valorizar o colaborador reconhecendo-o como um herói mediante a sua importância no atendimento em saúde.

a "Ação do Aniversariante do Mês" não apenas reflete a criatividade e engajamento da equipe de gestão do CIIR, mas também contribui para criar um ambiente de trabalho dinâmico

e descontraído. Essa abordagem demonstra o compromisso em ir além do reconhecimento formal, buscando maneiras inovadoras de valorizar cada membro da equipe.

Além de celebrar aniversários, essa ação reforça a importância do colaborador no contexto do atendimento em saúde. Valorizar o capital humano é essencial para promover um ambiente de trabalho saudável e motivador, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados aos usuários do CIIR.



4. HORTA SUSTENTÁVEL

JANEIRO

No mês de janeiro não ocorreu a distribuição das hortaliças em virtude do inverno amazônico, período de muitas chuvas que impactaram no processo de colheita

10

FEVEREIRO

No dia 20 de fevereiro de 2024, foi realizada a distribuição de hortaliças para usuários e colaboradores do centro, as quais são oriundas da colheita realizada na horta do Jardim Sensorial, a atividade conta com a parceria da comissão de Sustentabilidade e tem por objetivo promover a cultura de preservação do meio ambiente instalada no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR e ao longo dos meses vem promovendo boas práticas de gestão e contribuindo para uma alimentação saudável. A intenção é melhorar cada vez mais o ambiente institucional com a concepção de saúde como conceito amplo e não somente ausência de doença.

Essas hortaliças, provenientes da colheita realizada na horta do Jardim Sensorial, não apenas proporcionaram alimentos frescos e saudáveis, mas também refletiram nosso compromisso com a promoção da sustentabilidade e boas práticas de gestão.



MARÇO

No dia 7 de março de 2025, foi realizada a distribuição de hortaliças para usuários e colaboradores do centro, as quais são oriundas da colheita realizada na horta do Jardim Sensorial, a atividade conta com a parceria da comissão de Sustentabilidade e tem por objetivo promover a cultura de preservação do meio ambiente instalada no Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR e ao longo dos meses vem promovendo boas práticas de gestão e contribuindo para uma alimentação saudável. A intenção é melhorar cada vez mais o ambiente institucional com a concepção de saúde como conceito amplo e não somente ausência de doença.

11

Essas hortaliças, provenientes da colheita realizada na horta do Jardim Sensorial, não apenas proporcionaram alimentos frescos e saudáveis, mas também refletiram nosso compromisso com a promoção da sustentabilidade e boas práticas de gestão.



5. OUTRAS AÇÕES

- a. **Dia mundial do Braille** - O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), em Belém, promoveu ação de educação em saúde alusiva ao Dia Mundial do Braille - 4 de janeiro, na segunda-feira (6), no hall do Bloco C, reunindo profissionais, usuários e acompanhantes. A programação incluiu roda de conversas sobre o tema "Código Braille no contexto da inclusão social e escolar das pessoas com deficiência visual". O evento foi mediado pela bibliotecária Andreza Leão, da Biblioteca Inclusiva do CIIR, e contou com a participação dos facilitadores Dailton Conceição, profissional do Setor de Braille da Fundação Cultural do Pará (FCP); Ronaldo de Carvalho, professor no Setor de Alfa Braille (alfabetização com Braille) da Escola para Deficientes Visuais "José Álvares de Azevedo", e Lourival Nascimento, que atua na mesma escola como professor na Educação Especial de Pessoas com Cegueira



12

- b. **Janeiro Branco** - O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) e o Centro Especializado em Transtorno do Espectro Autista (Cetea), encerram programação de educação em saúde referente ao "janeiro Branco", nos dias 24 e 27 deste mês, com o intuito de conscientizar a população sobre a importância de cuidar da saúde mental e emocional, que teve como tema "Saúde mental enquanto há tempo!". A mobilização, organizada pelo Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), nas duas instituições, contou com dinâmicas e rodas de conversa voltadas para colaboradores, usuários e acompanhantes, chegando a aproximadamente 100 participantes. CIIR - A programação foi realizada dia 27, no Hall do Centro Especializado de Reabilitação IV

(CER IV), pela tarde, conduzida pelas facilitadoras Mônica Santiago, enfermeira do CER IV e pós-graduanda em UTI Adulto e Neonatal, e Roberta Rabello, psicóloga do CER IV, especialista em Neuropsicologia e pós-graduanda em Análise de Comportamento Aplicada. No CIIR, dinâmica com balões emocionou participantes Para Mônica Santiago, a campanha incentivou estilos de vida saudáveis, práticas de autocuidado e o combate à discriminação contra pessoas com sofrimento psíquico, sugerindo uma sociedade mais inclusiva e acolhedora. "Além disso, ainda estimulou a procura por ajuda profissional, o cuidado contínuo e o fortalecimento do acesso a serviços de saúde, ampliando a rede de apoio"



13

- c. **Fevereiro lilás - Dia mundial de doenças raras** - Dia 25 de fevereiro o CIIR promoveu uma roda de conversa alusiva ao "Dia Mundial das Doenças Raras", celebrado dia 28 de fevereiro. A data, instituída em 2008 pela Organização Europeia de Doenças Raras (EURORDIS), visa conscientizar a população sobre essas condições de saúde muitas vezes negligenciadas. Integrando a campanha nacional "Fevereiro Lilás", a programação foi organizada pelo Grupo de Trabalho de Humanização (GTH), em parceria com o setor de Arte e Cultura e o Centro Especializado em Reabilitação (CER IV). A ação de educação em saúde, realizada no Hall do Bloco C, nos turnos da manhã e tarde, envolveu usuários, acompanhantes e profissionais de saúde, e teve como tema "Desafios no diagnóstico, acesso ao tratamento, conscientização e apoio". A programação também incluiu o compartilhamento de histórias inspiradoras de usuários

atendidos na unidade. O fonoaudiólogo Neto Papaléo participou do evento abordando três doenças raras:

- * Síndrome de Schaaf-Yang (SYS) – alteração genética que afeta o desenvolvimento neuropsicomotor;
- * Síndrome de Body Stalk – malformação congênita rara e fatal que compromete o desenvolvimento fetal;
- * Síndrome CLN2 – também conhecida como Lipofuscinose Ceróide Neuronal tipo 2, uma doença genética rara que afeta o sistema nervoso.

Segundo o especialista, a campanha de conscientização tem como principal objetivo informar e educar a população sobre doenças raras, muitas vezes desconhecidas. “A informação correta reduz o preconceito, promove a empatia e impulsiona políticas de saúde mais inclusivas. Além disso, essas campanhas fortalecem o apoio às famílias e pacientes, que enfrentam desafios emocionais, físicos e financeiros”, pontuou Papaléo, que é pós-graduado em disfagia e fonoaudiologia hospitalar e atualmente cursa pós-graduação em Análise do Comportamento Aplicada (ABA) ao Transtorno do Espectro Autista (TEA). O profissional alertou que o diagnóstico dessas doenças pode ser demorado, levando anos até uma definição correta devido à falta de conhecimento e à escassez de especialistas. “Muitos pacientes passam por diagnósticos errados e tratamentos ineficazes antes da identificação correta da doença, o que compromete sua qualidade de vida”, destacou. O fonoaudiólogo também ressaltou a importância das políticas públicas na garantia dos direitos das pessoas com doenças raras. “Precisamos ampliar o acesso a diagnósticos precoces, tratamentos subsidiados e suporte psicológico e social. Conscientizar vai além de informar. É lutar por equidade no acesso à saúde, incentivar a empatia e promover políticas públicas justas. Esse é um desafio coletivo”, concluiu. A pedagoga Aliny Rosa, diagnosticada há 21 anos com dermatopolimiosite – doença rara que causa fraqueza muscular e erupções cutâneas – também participou do evento. Para ela, iniciativas como essa são essenciais para ampliar a conscientização e dar visibilidade às pessoas com doenças raras. “Precisamos desse tipo de evento porque, por serem doenças raras, há pouca divulgação sobre os tratamentos disponíveis e os caminhos para acessá-los após o diagnóstico”, ressaltou. Aliny enfatizou ainda a importância de discutir o processo pós-diagnóstico. “Falamos sobre os desafios do diagnóstico, os procedimentos e os protocolos do SUS. Isso é fundamental para promover a conscientização e facilitar o acesso ao tratamento”

14



15

- d. Dia internacional da mulher** – No dia 07 de março colaboradoras e usuárias foram presenteadas com brindes pelo dia internacional da mulher, ação realizada pelo grupo de trabalho de humanização em parceria com o setor de arte cultura, teve como objetivo, homenagear todas as mulheres que fazem parte do Centro integrado de inclusão e reabilitação, reconhecendo o papel de todas colaboradoras que fazem do CIIR referencia no atendimento a pessoas com deficiência, trabalhando o cuidado centrado na pessoa diariamente, vale ressaltar que o quadro funcional do referido centro é composto por setenta por cento de mulheres. A homenagem também se estendeu às mães e usuárias do CIIR, cujas histórias de luta e superação reafirmam a força e a bravura da mulher na sociedade.



16

- e. **Março lilás** - o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), em Belém, realizou no dia 14 de março uma roda de conversa para conscientizar sobre a prevenção e o combate ao câncer de colo do útero. A iniciativa, voltada para usuárias, acompanhantes, colaboradoras e o público em geral, ocorreu no auditório da instituição e foi conduzida pela enfermeira especialista em Saúde da Mulher, Daiara Vasconcelos. O evento integra a campanha nacional "março Lilás", promovida anualmente pelo Ministério da Saúde para alertar sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce da doença. Durante o encontro, as participantes puderam esclarecer dúvidas e compartilhar experiências sobre o tema. Segundo Daiara, mulheres entre 25 e 64 anos devem realizar o exame preventivo anualmente. Caso dois exames consecutivos apresentem resultados negativos, o intervalo entre os testes pode ser ampliado para até três anos. Ela também reforçou a importância da vacina contra o HPV, disponível no Sistema Único de Saúde (SUS) para meninas e meninos de 9 a 14 anos, agora em dose única para ampliar a adesão. A profissional destacou ainda a recomendação do Ministério da Saúde para que o exame preventivo seja realizado de forma rotineira a partir dos 25 anos. A ação de educação em saúde proporcionou um espaço de escuta e esclarecimento, permitindo que as mulheres recebessem informações de forma

acessível e humanizada. Este evento foi inserido como uma das ações realizadas em alusão ao dia 8 de março, Dia Internacional da Mulher.



- f. **Dia internacional da Síndrome de Down** - Profissionais do CIIR e do Cetea celebram o Dia Internacional da Síndrome de Down. dia 21 de março, o mundo celebra a importância da diversidade e do respeito às pessoas com Síndrome de Down. Para marcar essa data, os profissionais do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) e do Centro Especializado em Transtorno do Espectro Autista (Cetea), em Belém, reforçam seu compromisso com a inclusão, a saúde e o bem-estar. Durante suas atividades, a equipe multiprofissional aderiu à campanha "Lots of Socks!" (Muitas Meias), trajando meias coloridas para simbolizar a diversidade e promover a conscientização sobre a importância do respeito e da valorização das pessoas com Síndrome de Down. A ação reforça o engajamento do CIIR e do Cetea em iniciativas que incentivam a autonomia e a qualidade de vida, contribuindo para uma sociedade mais acolhedora e justa para todos.

17



6. CONSIDERAÇÕES

Tendo como diretrizes o acolhimento, gestão participativa, ambiência, clínica ampliada e compartilhada, valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários, o GTH/CIIR busca garantir a participação efetiva de todos os envolvidos nos atendimentos prestados.

Este grupo contribui para um acolhimento físico, psicológico e social dos usuários e colaboradores, sempre pensando na criação e implementação de ações que proporcionem harmonia dentro das equipes de trabalho, garantindo um atendimento humanizado para os usuários, acompanhante e comunidade em geral.

Nesse sentido o GTH do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR, faz-se representante dos colaboradores, usuários e seus acompanhantes com objetivo de garantir igualdade, equidade e inclusão, promovendo o desenvolvimento interpessoal nas relações de trabalho reafirmando a gestão humanizada.

Destacamos que a conscientização referente aos desafios enfrentados pela pessoa com deficiência dentro do ambiente de trabalho, fortalece cada vez mais a inclusão dentro dos processos, fomentando a humanização dentro de todos os âmbitos, conforme emprega a PNH. 18

Posso concluir que, diante das ações acima descritas, o GTH/CIIR vem contribuindo bastante, no que diz respeito a implantação da Política Nacional de Humanização no Centro, pois, proporcionar um atendimento inclusivo e humanizado é o principal objetivo dos colaboradores que fazem parte da família CIIR.

Ivana Karen Pimentel
Presidente
Grupo de Trabalho de Humanização (GTH)

RELATÓRIO MENSAL NEP

- C.I.I.R.-

NUCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE

CONTRATO DE GESTÃO Nº 005/SESPA/2024

PROCESSO Nº 2024/2352979

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: janeiro-fevereiro-março/2025

1. INTRODUÇÃO

A educação permanente na saúde é fundamental para assegurar a qualidade e a eficácia dos serviços prestados aos pacientes. Esse processo contínuo de capacitação e atualização permite que os profissionais da área da saúde se mantenham a par das mais recentes inovações e melhores práticas. A educação permanente envolve diversas atividades, como cursos regulares, treinamentos e afins, que visam atualizar conhecimentos e aprimorar habilidades.

Além de promover a formação contínua, a educação permanente também se concentra no desenvolvimento de competências específicas, que impactam a vida dos usuários. Estar atualizado sobre pesquisas e avanços científicos é crucial para a prática, garantindo que os profissionais adotem abordagens recentes e baseadas em evidências.

Outro aspecto relevante é a educação interdisciplinar, que fomenta a colaboração entre diferentes áreas da saúde, melhorando a integração e o atendimento ao usuário. A avaliação contínua das práticas profissionais, acompanhada de feedback construtivo, é essencial para promover a melhoria constante e a excelência no atendimento.

No relatório a seguir, serão apresentadas as capacitações e treinamentos realizados no primeiro trimestre de 2025, além das ações dos Tradutores e Intérpretes de Libras, tanto nos atendimentos aos usuários quanto no ensino de Libras aos colaboradores.

1.1 VISÃO GERAL SOBRE TREINAMENTOS

Por meio dos treinamentos e capacitações, o Núcleo de Educação Permanente (NEP) busca direcionar os profissionais a um processo educativo dentro do ambiente de trabalho, promovendo mudanças comportamentais que resultem em práticas mais significativas e transformadoras. As ações educativas permitem que os colaboradores desenvolvam proatividade, compreendam as necessidades específicas do Centro e do setor, e se preparem para capacitar outras pessoas.

Os benefícios gerados por essas capacitações incluem a redução de custos, um ambiente de trabalho mais harmonioso, diminuição da rotatividade de pessoal, melhor entrosamento entre os colaboradores, uma instituição mais eficiente e um aumento na produtividade. Além disso, almejamos que esses esforços contribuam para a elevação da escolaridade dos nossos colaboradores, favorecendo seu desenvolvimento contínuo no contexto em que estão inseridos.

2. TREINAMENTOS REALIZADOS NO PERÍODO

A educação deve estar comprometida com metodologias ativas e dinâmicas que valorizem os trabalhadores da saúde. Na educação permanente, o protagonismo dos profissionais já é uma realidade no ambiente de trabalho. É crucial que as instituições reconheçam a importância desta modalidade para o aperfeiçoamento rápido e eficaz dos profissionais, garantindo assim uma

melhoria contínua na qualidade dos serviços oferecidos. Portanto, é essencial que os serviços de saúde implementem ações emergenciais de educação permanente para assegurar a excelência no atendimento.

Durante os meses de janeiro, fevereiro e março, o Núcleo de Educação Permanente (NEP) desenvolveu diversas capacitações, treinamentos e ações educativas. Essas iniciativas foram apoiadas, avaliadas e monitoradas pela assessoria técnica do NEP, conforme detalhado a seguir:

TREINAMENTOS INTERNOS			
Data	Setor	Treinamentos/ação educativa	Objetivo
03-10-17-24-31/01/2025	NEP	Aulas de Libras em Serviço	Capacitar os colaboradores na comunicação em Libras, contribuindo, assim, para a excelência no atendimento aos usuários.
03/01/2025	NATEA	Casos de Sucesso de Integração Sensorial	Apresentar casos de sucesso da Integração Sensorial.
09/01/2025	NATEA	Casos de sucesso- Terapeuta Ocupacional	Apresentar casos de usuários que tiveram boa evolução no ciclo.
10/01/2025	NATEA	Casos de sucesso - T.O Comunicacional	Apresentar casos de usuários que tiveram boa evolução no ciclo.
10/01/2025	NATEA	Curso de escrita de relatório e devolutiva	Orientar os terapeutas sobre forma de elaborar relatório de fechamento de ciclo, considerando os protocolos utilizados.
13,14,15,16 e 17/01/2025	DIEX	Formação de Lideranças	Capacitar a liderança e cargos estratégico a trabalharem de forma engajadora e que gerem resultados na equipe.

17/01/2025	NATEA	Casos de sucesso- Musicoterapia	Apresentar para equipe os pré-requisitos para fazer parte da musicoterapia.
17/01/2025	NATEA	Casos de sucesso: Psicomotricidade- Manhã	Apresentar o caso de sucesso do ciclo da psicomotricidade.
17/01/2025	NATEA	Casos de sucesso: Psicomotricidade-Tarde	Apresentar o caso de sucesso do ciclo da psicomotricidade.
17/01/2025	NATEA	Casos de sucesso Fonoaudiologia-Manhã	Apresentar para equipe os casos de sucesso atendidos no último ciclo.
17/01/2025	NATEA	Casos de sucesso Fonoaudiologia-Tarde	Apresentar para equipe os casos de sucesso atendidos no último ciclo.
21/01/2025	ENG. CLÍNICA	Uso e Manuseio do sinal vital	Capacitar os profissionais para o uso correto e seguro do monitor de sinais vitais, abordando suas funcionalidades, configurações e interpretação dos dados.
22/01/2025	NATEA	Casos de Sucesso da TO. AVD	Apresentar casos de usuários que tiveram boa evolução no ciclo.
22 e 24/01/2025	SESMT	Atestado médico-periódico e vacinação-Lei 8213- Acidente de trajeto/ trabalho	Orientar referente aos fluxos relacionados aos temas do treinamento.
23/01/2025	NEP	Integração Institucional	Integrar os colaboradores sobre a instituição e código de conduta.
24/01/2025	NATEA	Limpeza e desinfecção de brinquedos e equipamentos	Orientar a equipe sobre riscos do não cumprimento das atividades.

24/01/2025	CETEA	Impactos do Diagnóstico Tardio em pessoas com TEA	Apresentar a equipe os impactos do diagnóstico tardio nos adolescentes.
24/01/2025	SHL	Diálogo de Segurança- DDS	Orientar os colaboradores de SHL referente a segurança geral do serviço.
28/01/2025	Engenharia clínica	Uso e Manuseio de Cama elétrica hospitalar	Capacitar os profissionais para o uso adequado e seguro de mas elétricas hospitalares, abordando suas funcionalidades, práticas de operação e cuidados de manutenção.
29/01/2025	SHL	Desenvolvimento das competências para um trabalho segura e de qualidade	Capacitação da equipe e desenvolver competências para uma limpeza segura e eficiente.
30/01/2025	COPA	Postura e ética profissional	Receber e solucionar as demandas e prestar um atendimento excepcional aos colaboradores e usuários.
31/01/2025	CER IV	Sistema de Notificação e Documentação.	Garantir o acesso ao sistema para todos os profissionais.
04, 05 e 06/02/2025	OFICINA	Treinamento de Prótese	Qualificar os profissionais da oficina.
04-07-14 e 24/02/2025	SHL	Diálogo de Segurança- DDS	Orientar os colaboradores de SHL referente a segurança geral do serviço.
07/02/2025	CARLETO	Acelera Time	Desenvolver habilidades técnicas e comportamentais para aumentar o resultado do time.

10/02/2025	NEP	Integração Institucional	Ambientar, integrar e sensibilizar o colaborador e prestador de serviço ao trabalho, de maneira que possam assimilar as atividades a serem executadas.
11 e 20/02/2025	NEP	Integração Institucional	Ambientar, integrar e sensibilizar os colaboradores de RH e SAU que prestam serviço ao trabalho, de maneira que possam assimilar as atividades a serem executadas.
11,12 e 13/02/2025	SESMT	Brigada de incêndio	Treinar a brigada de incêndio.
13-14/02/2025	CEO II	Como processar imagem radiológica no fluxo semi-digital.	Treinar a prática de uso da película radiográfica
13/02/2025	ENGENHARIA CLÍNICA	Uso e manuseio do cardioversor	Capacitar os profissionais para o uso seguro e eficaz do cardioversor, abordado seu funcionamento, indicações clínicas e manuseio correto.
14 e 21/02/2025	Assistencial	Papel da Nutrição na Reabilitação	Capacitar os colaboradores sobre o papel da nutrição.
18/02/2025	SCIH	Fluxograma de atendimento em casos de suspeita de doenças infectocontagiosas	Capacitar a equipe quanto ao fluxo de atendimento interno em casos de doenças infectocontagiosas.
20/02/2025	NQSP	Protocolo de Segurança-Risco de queda	Fazer a divulgação do protocolo de queda

21/02/2025	NATEA	Fundamentos da Psicomotricidade e a Intervenção no TEA	Orientar a equipe sobre a indicação e a intervenção da psicomotricidade com usuários TEA.
21/02/2025	NATEA	Fluxo de Acolhimento do NATEA	Orientar a equipe multi a fluxo do atendimento do acolhimento NATEA.
21/02/2025	CER IV	Mapa de Processo CER IV	Garantir conhecimento de fluxo interno a equipe do CER IV.
21/02/2025	RECEPÇÃO	Ética e Postura no ambiente no trabalho	Criar um time mais coeso, alinhado e comprometido com os princípios éticos, refletindo positivamente nos resultados da organização.
21/02/2025	CETEA	Revisando as ROPs do Setor	Revisar as ROP'S do setor já treinadas anteriormente
21 e 28/02/2025	GESTÃO DE ACESSO	Fluxo de Acesso para Neuropsicólogo e reabilitação	Explicar e forma clara o funcionamento de encaminhamento para reabilitação e neuropsicologia
24/02/2025	NQSP	Gerenciamento de Risco: Papeis e responsabilidades da liderança	Fortalecer os papeis e responsabilidades das lideranças na gestão de riscos e análise de acidentes.
24 e 25/02/2025	SESMT	Treinamento de Processo NR 35	Treinar os setores específicos sobre a NR-35, trabalho em altura.
25/02/2025	FATURAMENTO	Boletim de Produção Ambulatorial – BPAmg (Sistema do SUS)	Capacitar os profissionais a realizar o fechamento do faturamento no BPA, garantindo o domínio das principais funcionalidades e a correta gestão de informações.

25/02/2025	NEP	Aulas de Libras em Serviço	Capacitar os colaboradores na comunicação em Libras, contribuindo, assim, para a excelência no atendimento aos usuários.
28/02/2025	NEP	Formação de Facilitadores.	Capacitar os colaboradores a desenvolver treinamentos interativos.
28/02/2025	ASSISTENCIAL	Situações de Urgência e Emergências	Desenvolver a equipe assistencial no atendimento de usuários vítimas de urgência e emergência no CIIR.
28/02/2025	NATEA	Registro Seguro	Melhorar registros no prontuário do usuário.
28/02/2025	NATEA	Intervenção de barreiras (VBMAPP)	Capacitar a equipe terapêutica do NATEA.
28/02/2025	NATEA	Intervenção com musicoterapia	Capacitar a equipe terapêutica.
28/02/2025	NATEA	Intervenção de barreiras Comportamentais.	Capacitar a equipe terapêutica.
28/02/2025	Engenharia clínica	Uso e manuseio do cardioversor	Capacitar os profissionais para o uso seguro e eficaz do cardioversor, abordado seu funcionamento, indicações clínicas e manuseio correto.
03/03/2025	COPA	Treinamento Atendimento ao Público	Orientar as colaboradoras sobre a excelência no atendimento ao público.
03/03/2025	NQSP	Treinamento das Comissões	Estabelecer modelos e regras de atas
04/03/2025	SCIH	Capacitação com colaboradores das recepções sobre	Fortalecer as boas práticas de controle de infecção nas recepções

		Cumprimento da NR 32 - Identificação de dispenser higienização das mãos	
04/03/2025	ASSISTENCIAL	Capacitar profissionais quanto as situações de Urgência e Emergência	Capacitar profissionais quanto as situações de urgência emergência
06 e 07/03/2025	NQSP	Cuidado Centrado na Pessoa	Engajar os colaboradores e abordar sobre a importância do cuidado no tratamento do usuário.
10/03/2025	NEP	Integração Institucional	Ambientar, integrar e sensibilizar o colaborador e prestador de serviço ao trabalho, de maneira que possas assimilar as atividades a serem executadas.
11/03/2025	SHL	Diálogo de segurança: Organização do trabalho referência de Março	Orientar os colaboradores de SHL referente a segurança geral do serviço.
14/03/2025	NATEA	Treinamento da Musicoterapia	Capacitar os colaboradores a utilizarem o sistema para cadastro e prescrição eficiente.
14/03/2025	NQSP	Proposta de notificação sistema EPIMED	Ensinar como os gestores fazerem o retorno de respostas
14/03/2025	NATEA	Como utilizar os Sistemas Interact e Epimed	Capacitar os colaboradores a utilizarem o sistema para cadastro e prescrição eficiente.
14/03/2025	CER IV	Registro Seguro	Garantir segurança no registro do prontuário dos usuários.
14/03/2025	NATEA	Análise Funcional	Desenvolver a equipe sobre a análise funcional de crianças atípicas.

17 21/03/2025	a NQSP	Campanha de segurança INDSH/Protocolo de segurança CIIR: Identificação segura	Disseminar a cultura de segurança.
21/03/2025	NATEA	Introdução a comunicação alternativa e aumentativa-Tarde	Esclarecer os principais princípios básicos da comunicação alternativa e aumentativa para a equipe.
21/03/2025	NATEA	Noções básicas da integração sensorial	Introduzir as noções básicas sobre a integração sensorial e demanda elencadas para I.S.
25 31/03/2025	e NQSP	Disseminação das ROP's	Disseminar e consolidar as ROP's nas áreas.
26, 27 28/03/2025	e RH	Comunicação Assertiva	Promover uma comunicação clara e centrada nos diálogos abertos, melhorando os feedback e resolução de conflitos.
27/03/2025	MANUTENÇÃO	Treinamento Gestão de Estoque	Manter estoque físico e sistema informativo correto.
27/03/2025	NQSP	Cuidado centrado na pessoa	Engajar os colaboradores e abordar sobre a importância do cuidado no tratamento do usuário.
27/03/2025	CME	Transporte de Materiais contaminados no CME	Garantir conhecimento sobre as normas de transporte.
27/03/2025	SUPRIMENTOS	Recebimento de Insumos	Padronizar recebimento de itens adquiridos de forma correta.
27/03/2025	COPA	Gestão de estoque	Capacitar colaboradoras da copa para melhor organização de estoque.

28/03/2025	SUPRIMENTOS	Acuracidade de Estoque	Manter estoque físico e sistema informativo correto.
28/03/2025	CEO II	Manejo Odontológico de pacientes PCD'S	Auxiliar no manejo.
28/03/2025	NEP	Estratégia de Ensino	Disseminar estratégias de ensino para ajudar os facilitadores a construir treinamentos didáticos
31/03/2025	AMBULATÓRIO	Conceitos básico de Microbiologia	Conhecer conceitos básicos a microbiologia aplicações durante a assistência aos usuários.
TREINAMENTOS EXTERNOS/PLATAFORMA			
Data	Setor	Treinamento	Objetivo
07 e 21/02/2025	TRANSPORTE	Transporte Seguro – Postura e comportamento de segurança	Pontuar sobre a importância da postura e comportamento seguro no trânsito.
19,20 e 21/03/2025	Diretoria Executiva	Encontro Nacional das Ouvidorias do SUS	Discutir Proposta apresentados nas oficinas e seminários regionais realizadas ao longo do Ano do 2024.
25/03/2025	TRANSPORTE	Transportando pessoas com necessidades especiais	Atender às diferentes especialidades de usuários.
27 a 31/03/2025	SAME	Introdução às práticas arquivísticas	Introduzir os conceitos básicos relativos à gestão e preservação de documentos de acordo com a legislação em vigor e referencial teórico arquivístico.

AÇÃO EDUCATIVA			
Data	Setor	Treinamentos/ação educativa	Objetivo
27/01/2025	GTH	Janeiro Branco: O que fazer pela saúde mental agora e sempre?	Conscientizar a população sobre a importância de cuidar da saúde mental e emocional
25/02/2025	GTH	Dia mundial de doenças raras	Conscientizar sobre doenças e síndromes raras.
14/03/2025	GTH	Março Lúas: Prevenção do câncer de útero	Conscientizar o público feminino sobre importância da prevenção do câncer de útero.

Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

3. DEPOIMENTOS SOBRE OS TREINAMENTOS, REDIGIDOS NOS FORMULÁRIOS DE REAÇÃO(JANEIRO/FEVEREIRO/MARÇO):

JANEIRO

Formação de Lideranças - 13.01.2025

“Treinamento dinâmico e objetivo.”

“Oportunidade de aprendizado profissional e pessoal de grande importância para aplicabilidade de ferramentas adequadas para se atingir resultados positivos e crescimento como líder.”

“Excelente treinamento para o desenvolvimento pessoal e profissional de todos.”

“Ótimo treinamento para o desenvolvimento de líderes e futuros líderes, para melhorar os processos e estratégias de trabalho.”

“Assunto de suma importância para o meu cargo atual, dicas valiosas e técnicas auxiliares.”

“Treinamento importante para a rotina de trabalho, excelentes palestrantes.”

“Treinamento de liderança, isso irá agregar no meu conhecimento diante a equipe com que trabalho, para que possamos trabalhar para o resultado de excelência em nossas metas de trabalho.”

“Momento excelente, a comunicação é crucial para que um líder possa fazer a gestão de forma clara, assertiva e não violenta.”

“Ferramenta utilizada e abordagem com uma excelência eficaz capaz de atingir de forma direta e clara.”

“Momento muito importante pra identificar as competências que cada um deve desenvolver em prol dos resultados.”

“Aprendizado para ser aplicado dia a dia. De extrema importância perceber onde a falhas que precisam ser melhoradas.”

“Treinamento importante que nos traz uma oportunidade de absorver conhecimentos para que tenhamos ferreamente necessárias para nossa avaliação e evolução para que assim possamos de fato termos traçado o caminho para a liderança!”

“Treinamento de extrema importância para o profissional e pessoal, a equipe e setor que organizar o evento está de parabéns, palestrantes extraordinários.”

“Cursos de extrema importância para adquirir conhecimentos e experiência profissional.”

“Treinamento fundamental, contudo, carga horária pode ser revista, temática pode ser condensada e alcançar o mesmo objetivo.”

“Treinamento muito importante e dinâmico para aquisição e aperfeiçoamento de habilidades necessárias para um bom gestor.”

“Muito bom iniciar a semana com essa imersão de lideranças, com conhecimentos, técnicas, práticas que foram repassadas aqui, vão fazer total diferença na minha vida pessoal e profissional.”

“Os conhecimentos servirão para o crescimento intelectual, pessoal em benefício da instituição.”

Formação de Lideranças - 14.01.2025

“Ansiosa por mais conhecimento, maravilhosa dupla.”

“Excelente treinamento.”

“O treinamento está sendo extraordinário, podemos ter muitos mais eventos como esses.”

“Conteúdo dinâmico e enriquecedor que estimula aprendizado e autoconhecimento.”

“Importante para o desenvolvimento da empresa.”

“Excelente treinamento para desenvolvimento pessoal e profissional.”

“O treinamento de hoje estimulou nossas reflexões sobre o nosso tempo, como podemos gerenciar este tempo, e como se tornou importante para uma liderança.”

“Dinâmicas muito boa para absorver conhecimentos.”

“Hoje o treinamento me fez observar que o dia a dia um novo aprendizado em frente a equipe que faço parte.”

“Assim como o comentário de ontem (13/01/2025), vejo a importância de termos este treinamento, pois é uma oportunidade de conhecimentos adquiridos e aprendizados para evoluirmos enquanto profissionais e pessoais.”

“Hoje como foi o segundo dia, foi mais ainda ótimo aprendizado e conhecimento.”

“Nesse segundo dia aprendi o trabalho em grupo e como ter empatia com o outro.”

“Abordagem do tema gestão do tempo foi um diferencial na imersão de hoje. Parabéns pela abordagem!”

“Dinâmicas interessante onde há a intenção de colocar em prática em curto tempo para nosso entendimento, reflexão e cumprimento.”

“Conteúdo importante para aplicabilidade no dia a dia.”

“A formação é de grande importância e foi algo com conteúdo muito importantes. Só deva lembrar de terminar no horário muitas vezes devagar sobre os assuntos nada haver e demora mais do que o esperado.”

“Atividade com grande contribuição e evolução profissional.”

“Curso excelente para conhecimento e experiência profissional.”

“Conhecimento importante para pôr em prática no dia a dia.”

“Aquisição de novas ferramentas.”

“Treinamento muito satisfatório, dinâmico e com excelente conteúdo, muito aplicável e transformador, os apresentadores têm muito domínio e didática, conseguem deixar o tempo e conteúdo leve e objetivo.”

“No horário da manhã o rendimento consegue ser melhor.”

“Segundo dia de treinamento foi muito bom, principalmente as dinâmicas, o trabalho em grupo é o principal fator para entrega de um bom resultado.”

“O segundo dia de treinamento abordou competências e habilidades comportamentais importantes para serem colocadas em prática no dia a dia, a exemplo do gerenciamento das nossas emoções e a promoção de sinergia para um melhor resultado em equipe. Um bom líder deve saber lidar com pessoas.”

“Continua sendo bem positivo e bem dinâmico.”

“Treinamento de grande troca e aquisição de conhecimento.”

“Segundo dia de treinamento foi muito bom, pois o um bom líder precisa saber ter gestão de tempo, saber seu tipo de liderança e é uma melhora continua.”

“Palestrante conseguiram transmitir o conteúdo de forma clara, fazendo link com a realidade.”

Formação de Lideranças - 15.01.2025

“Desafios aplicados, tirando da zona de conforto. Foi muito bom.”

“Treinamento fornece muitas ferramentas de aproveitamento para lideranças.”

“Ótimo treinamento, ressalto que as dinâmicas foram ótimas.”

“Treinamento extremamente necessário, didático e motivados.”

“Excelente treinamento.”

“Muito importante para nossa vida profissional e pessoal.”

“Muito bom o treinamento hoje, principalmente o teatro que fizemos.”

“Os palestrantes prenderam a atenção e palestra dinâmica.”

“Momento excelente para aprendizagem.”

“Foi importante o treinamento de hoje a respeito de gestão e inteligência emocional, assim como a dinâmica.”

“Treinamento com comunicação boa e dinâmica interessante.”

“Treinamento com excelente qualidade e dinâmicas extremamente diferenciados. Sensacional!”

“A dinâmica hoje foi excelente!”

“Conteúdo enriquecedor e de grande impacto para o processo e atividades na instituição.”

“Treinamento com grande fornecimento de métodos, logicas e ferreamente para serem aplicadas e disseminadas.”

“Entre os temas abordados, a inteligência emocional foi um dos assuntos que mais chamaram a atenção por sua importância nos contextos profissional, social e familiar. É preciso aprendermos a gerenciar nossas emoções, principalmente no ambiente laboral.”

“No horário da tarde o rendimento e melhor.”

“Excelente curso para evolução e condução profissional.”

“Hoje foi melhor dia de dinâmica.”

“Trabalho feito de forma boa, mas com tempo apertado.”

“Conteúdo excelente, dinâmica estranha.”

Formação de Lideranças - 16.01.2025

“Ótimo treinamento, durante esses 04 dias foram muitos aprendizados para colocar em prática.”

“Curso excelente, promovendo evolução e autoconhecimento.”

“Está sendo uma semana muito produtiva.”

“Informações importantes e de uso necessário no dia a dia.”

“Excelente treinamento.”

“Treinamento excelente para o desenvolvimento da equipe na unidade.”

“Treinamento de excelente aplicabilidade com ferramentas importantes para desenvolver a liderança e as equipes. Muito motivador e de ótimo momento, pois é o pontapé inicial para desenvolver o ano de 2025. apresentadores muito didáticos e dinâmicos.”

“Acredito se o treinamento seria melhor se houvesse material didático impresso, para consultar posteriormente ao curso.”

“Treinamento proveitoso e com bastante conteúdo.”

“Foi muito bom, proporcionando ideias de gestão de liderança aumentando nosso desempenho e assim se conhecendo melhor.”

“Tema importante para gestão de equipe.”

“O treinamento permite o desenvolvimento humano e profissional, o que contribui com ferramentas de gestão.”

“O treinamento de hoje trouxe conhecimento técnicos novos de aprendizado.”

“Treinamento extremamente relevante, saber com gestor a equipe e é primordial para o sucesso da gestão e objetivos.”

“Estou feliz em estar absorvendo todo esse conhecimento em como ser líder, tinha uma outra visão sobre liderança, e agora estou entendendo que uma boa equipe de trabalho se começa do seu líder, pois suas atitudes serão refletidas em sua equipe.”

“Hoje aprendemos como dividir o conhecimento e dar feedback.”

“Treinamento completamente eficaz e preciso, com excelência na abordagem, material, técnicos utilizados e apresentação, com absorção fácil e enriquecedor.”

“Treinamento enriquecedor, com entrega de muitas possibilidades de ferramentas, para serem apreciados e disseminados.”

“O treinamento de hoje trouxe dinâmicas importantes e temas fundamentais na condição de um gestor/líder a sua equipe, como feedbacks.”

“Única fonte que acho que precisa melhorar é ser mais direto no assunto.”

“A formação é muito importante para um bom funcionamento da empresa, só se espera que a liderança ponha em prática e seja uma liderança com excelência.”

“Ficou cansativo o treino hoje, apesar das novas ferramentas apresentadas, mas segue sendo bem produtivo.”

“O treinamento revelou novas ferramentas que nos possibilitarão melhorar o trabalho da equipe e alcançar resultados com processos gerais.”

“Quarto dia de ser liderança e é muito bom poder está aprendendo, estar me desenvolvendo no decorrer desses dias. É muito bom saber que somos escolhidos para participar.”

Formação de Lideranças - 17.01.2025

“Foram cinco dias de muita atualização e conhecimentos adquiridos, que serão colocados em prática para a melhoria do centro.”

“Excelente! Uma oportunidade maravilhosa para utilizar aos temas abordados não somente na área profissional, mas também para crescimento pessoal e desenvolvimento constante.”

“Excelente curso e bem dinâmico, dessa forma fica leve o aprendizado.”

“Treinamento de extrema importância para todos os gestores; aprendizado de ferramentas para o dia a dia na vida profissional e pessoal de muita ajuda e eficiência. Parabéns a todos os profissionais.”

“Treinamento necessário, enriquecedor, acredito que foi alcançado o objetivo.”

“Hoje neste último dia de treinamento conseguimos perceber o quanto evoluímos quanto conhecimento. Parabéns a alta liderança por proporcionar este momento.”

“Estou muito agradecido, em participar durante esses cinco dias do treinamento de ser líder, e agora percebi que eu faço parte dessa instituição, pois a alta gestão está vendo um potencial, que eu mesmo não estava percebendo, mesmo eu me comprometendo com o trabalho.”

“Excelente, pena que acabou!”

“Cinco dias de curso de muito aproveitamento, conhecimentos e dinâmicas que mais fazem refletir a cerca de vários aspectos.”

“Uma semana de completo conhecimento, agora aperfeiçoar e colocar na prática. Agradeço a oportunidade.”

“Treinamento enriquecedor e agregou muito conhecimento.”

“Muito importante momentos como este para gerar reflexão e mudanças pertinentes para o serviço e para o desenvolvimento pessoal da equipe.”

“Curso foi excelente e de grande valia para o desenvolvimento profissional e pessoal de todos.”

“Treinamento proveitoso, acresceu muito conhecimento, e transformou uns pensamentos. Irei colocar em prática bastante coisas que foi passada.”

“Importante trabalhar todos os conhecimentos que podem ser trabalhadas após esta semana de curso, foi muito enriquecedor cada dia de treinamento, parabéns pela excelente oportunidade.”

“Venho primeiro agradecer a oportunidade de participar deste treinamento, e dizer que estou feliz.”

“Foram 05 dias de aprendizados e construção de conhecimentos para nós colaboradores.”

“O treinamento foi excelente, trouxe muitas reflexões e oportunidades de melhoria pessoal e profissionalmente. Os facilitadores são excelentes, dinâmicos e didáticos e trouxeram formas incríveis de nos auxiliarem no dia a dia.”

“O treinamento foi bem interessante, os instrutores foram bem didáticos, dinâmicos e conseguiram passar todo seu conhecimento no tempo adequado e de uma forma simples e eficiente.”

“Ainda senti falta do material do treinamento escrito, me referindo não as ferramentas e sim das aulas, explicações e referências em si.”

“Extremamente exemplar, extraordinário e benefício para agregar ao nosso profissional equilibrando emoções, competências e diretrizes.”

“Foi um treinamento muito enriquecedor e completamente alinhado ao nosso planejamento estratégico na perspectiva da aprendizagem e dos processos internos, por meio dos objetivos de desenvolver o capital humano e estabelecer uma governança corporativa. Que venham os próximos.”

“Agradecer a troca de conhecimento que forneceu uma autoavaliação com planejamento de ações em prol de um objetivo de melhoria comportamental e profissional.”

“O treinamento formação de lideranças, foi um diferencial para mim na minha vida profissional e pessoal, com certeza trará melhorias para o meu desenvolvimento profissional.”

Treinamento Uso e Manuseio Monitor de Sinais Vitais

“Facilitador com muita facilidade de realizar o treinamento.”

“Ótimo conteúdo abordado.”

“Muito bom e interessante em treinamento.”

“Facilitador habilidoso e com fácil comunicação frente aos colaboradores.”

“Apesar de pouco utilizar o monitor é bom a equipe ficar sempre atualizada e treinada para saber manusear o aparelho.”

“Treinamento muito bom, objetivo e esclarecedor.”

“Ótimo treinamento, deu para esclarecer várias dúvidas, que tenham outras para reciclagem de conhecimentos.”

Casos de Sucesso - Fonoaudiologia

“Foi incrível saber da evolução dos usuários dentro da fonoaudiologia. Parabéns aos terapeutas.”

“Assunto passado de forma clara e objetiva.”

“Apresentação boa e informativa acerca do trabalho da fonoaudiologia.”

“Um ótimo diálogo, esclarecimentos sobre os usuários. Temática de grande relevância para os colaboradores.”

“Os casos de sucessos são fundamentais para visualizar o desenvolvimento dos usuários.”

“Espaço importante para a comunicação interna dos colaboradores e que contribui para o manejo em outras salas.”

“O treinamento apresentou de forma clara e objetiva sobre o trabalho realizado em fonoaudiologia que tiveram evolução significativas de terapia.”

“O treinamento foi muito importante para nós informarmos da evolução dos usuários.”

“Excelente treinamento, conhecendo um pouco das diversas formas.”

“O treino foi enriquecedor e trouxe conhecimento a respeito da importância da comunicação alternativa.”

Casos de Sucesso - Musicoterapia

“Muito esclarecedor e importante.”

“Excelente para trocas multiprofissionais.”

“O treinamento foi de grande importância para conhecermos o desenvolvimento de cada criança.”

“A apresentação dos casos de sucesso foi importante para visualizar o desenvolvimento dos usuários.”

“Espaço de muito conhecimento e a compreensão do manejo nas especialidades. O cenário contribuiu para a comunicação efetiva entre os setores.”

“Conhecimento de cada especialidade é fundamental.”

“Excelente explicação de como é a avaliação e evolução dos usuários.”

“Muito importante para nossa interação e prevenção como profissionais.”

Casos de Sucesso - Terapeuta Ocupacional AVD

“O treinamento já foi importante e mostrou o avanço dos usuários.”

“Casos muito bem apresentados.”

“Informações importantes para cada setor do NATEA.”

“As apresentações de casos de sucesso da AVD foram importantes para visualizar o desenvolvimento dos usuários.”

“Espaço aberto para conhecermos os casos e saber como são os avanços das crianças.”

“É de muita satisfação saber e estar com as crianças se desenvolvendo e sendo sucesso nas demandas.”

“Excelente treinamento para ciência do que ocorre em outras especialidades.”

“Muito importante para nosso conhecimento profissional dinâmico.”

Casos de Sucesso - Terapeuta Ocupacional Convencional

“É muito importante sabermos que as crianças estão desenvolvendo de acordo com as metas estipuladas.”

“Muito bem explicativo e didático.”

“É de suma importância termos conhecimentos sobre alguns casos de sucesso e saber e acompanhar os atendimentos tanto nos pareamentos e suas atividades.”

“Pode ter interação com os cuidadores.”

“Importante para acompanhar o programa das crianças nas especialidades.”

“A apresentação dos casos de sucesso foi muito importante para visualizar o desenvolvimento dos usuários.”

“Os casos de sucesso e muito em potente para compreender o desenvolvimento evolutivo do usuário.”

“Treinamento muito bom e agregador.”

“Importante para nosso conhecimento como profissional. Os casos de sucesso nos mostraram o quanto a dedicação e trabalho em equipe, geram resultados satisfatórios.”

“Treinamento importante para conhecimento sobre o sucesso dos usuários.”

“Excelente, muito bom visualizar o progresso dos usuários.”

Casos de Sucesso da Integração Setorial

“Interessante e muito importante conhecer mais sobre as especialidades.”

“Foi muito importante para conhecer a dinâmica da equipe multi.”

“É muito gratificante em conhecer os casos de sucessos para que possamos ver o desenvolvimento e o crescimento de cada criança, com o trabalho em conjunto de todas as maneiras.”

“O treino de hoje foi muito gratificante pelo avanço dos usuários.”

“Muito bom os casos apresentados e as meninas souberam passar de forma bastante clara e conciso.”

“Excelente resultado e explicação.”

“Muito importante para o nosso trabalho.”

“O evento de casos de sucesso foi bem esclarecido e podemos compreender os avanços dos usuários nesta especialidade.”

“Excelente explicação sobre os casos.”

“Os casos de sucessos são importantes para conhecermos os avanços dos usuários.”

“Espaço de compartilhamento de casos, foi um momento incrível.”

“Muito importante estar ciente sobre os casos de sucesso e satisfação em saber que o trabalho em equipe está trazendo bons resultados. Facilitadores foram bem comunicativos e dinâmicos.”

“Precisamos de mais momentos para entender melhor a integração sensorial.”

“Casos importantes e debate interessante para o prosseguimento dos atendimentos no centro.”

“Ótimas informações prestadas, boa análise de cada terapeuta.”

“Muito importante pois é a evolução do nosso trabalho.”

“Muito importante para nosso conhecimento, pois é muito gratificante ter ciência da evolução dos pacientes. Parabéns!”

“Foi ótimo o desenvolvimento dos terapeutas, sobre os casos de sucesso, cada um foi bem estimulado suas experiências vividas.”

“Treino enriquecedor que alinhou o andamento dos atendimentos de forma multidisciplinar.”

“Explicação clara e esclarecedora sobre os casos clínicos.”

“O assunto abordado é de grande relevância para os colaboradores.”

Casos de Sucesso - Psicomotricidade

“Foi de suma importância saber da evolução dos usuários que fazem Psicomotricidade.”

“A apresentação foi excelente para identificar os casos de sucesso e como se dá o trabalho dessa terapia incrível.”

“O treinamento foi excelente.”

“Excelente palestra. Trazendo de uma maneira clara, objetiva e dinâmica um profissional ímpar.”

“O treinamento foi muito importante para conhecermos o trabalho realizados pelas especialidades em questão, conhecer aspectos específicos que foram trabalhados com cada criança e a função de cada área.”

“Os casos de sucesso foram muito importantes para visualizar o desenvolvimento do usuário.”

“Foi um espaço de conhecimento e entendimento sobre o manejo com as crianças para a sua boa evolução. Tudo contribui para a comunicação efetiva do setor.”

“Foi importante saber dos usuários e suas conquistas.”

“Os assuntos são bem abordados sobre os pacientes com seus pré-requisitos, bem explorados e a motricidade e muito importante para suas habilidades.”

“Muito importante para nós como cuidadores saber os casos de sucesso.”

“Necessário para melhor compreensão do que é realizado na área de psicomotricidade.”

“Os conhecimentos repassados forma muito importante para motivar nas intervenções.”

Atestado Médico - Periódico e Vacinação - Lei 8213 - Acidente de Trabalho / Trajeto - 22.01.25

“Importante para aprimoramento profissional.”

“Muito importante ressaltar a dúvida sobre a insalubridade que os direcional a manutenção não tem direito, sendo que os auxiliares de manutenção recebem e nos executamos o mesmo serviço e o difícil que faz e executo e é responsável pelo serviço em destaque.”

“Ótima explicação do assunto abordado, esclarecendo dúvidas apresentadas.”

“Parabéns aos envolvidos e de grande importância o assunto abordado.”

“Ótimo treinamento para sabermos mais sobre os nossos direitos e deveres.”

“Muito bom o treinamento, tive conhecimento várias coisas que não sabia ainda.”

“Foi excelente e bem esclarecedor, tem que ser feito de 06 em 06 meses, pois as informações se perdem.”

“Foi muito esclarecedor, gostei bastante, principalmente a questão das 48 horas para entregar o atestado, pois já tinha pesquisado e não existe essa exigência na lei. A questão do acidente de trajeto foi bem esclarecedora.”

“Curso bom para entendermos melhor á respeito de assuntos do SESMT.”

“Muito bom, pois sempre quando é falado sobre esses assuntos surgem vários questionamentos.”

“O facilitador foi bem claro.”

Atestado Médico - Periódico e Vacinação - Lei 8213 - Acidente de Trabalho / Trajeto - 24.01.25

“O treinamento foi ótimo, mais o palestrante tem que falar e explicar com mais calma e não rápido e assim fica ruim para entender.”

“O treinamento visou esclarecer alguns pontos importantes relacionados ao SESMT, vale salientar a importância do cumprimento de algumas normas, que desenvolveu de forma clara e objetiva tais questões.”

“O treinamento foi excelente, pois tivemos orientações sobre o ambiente de trabalho.”

“Explicação muito boa, tirei muitas dúvidas. Obrigada!”

“Treinamento essencial para orientação e informação para os colaboradores, muito bem executado e ilustrado.”

“Muito importante de tirar dúvidas mesmo do atestado e principalmente dos acidentes de trabalho e de trajeto.”

“O treinamento foi necessário para nos informar mais ainda dos nossos direitos e tirar dúvidas básicas, o facilitador do treino dominou bastante o assunto.”

“As informações são importantes, é uma maneira de entendermos as normas que a CLT exige.”

“O treinamento foi importante para reforçar os atestados, exames periódico e vacinação e como utilizados.”

“São informações de suma importância para o nosso trabalho.”

“O facilitador fala muito rápido e por vezes afasta o microfone da boca, então isso prejudica um pouco o entendimento, mas o treinamento foi superimportante e esclarecedor, com dinâmicas e vídeo tornando o treinamento mais interativo, bem legal!”

“O treinamento é importante, mas a oratória é confusa e embaraçada.”

“Esclareceu algumas dúvidas, o microfone está com problema e por vezes o orientador não falava no microfone. Porém, foi interessante adquirir mais conhecimento sobre assuntos pouco abordados.”

“Treinamento importante para informação sobre como prosseguir em casos de acidente de trabalho, sobre vacinação e atestado médico, foi interessante!”

“Treinamento demorado, não objetivo, influencia nos atendimentos do dia, porém uma temática pertinente.”

“Importante para um bom fluxo.”

“É necessário pontualidade ao começar o treinamento.”

“Muito bom as informações sobre esses assuntos, pois é importante estarmos ciente da importância da vacina, de como agir em certas situações.”

“Treinamento importante para orientações sobre nós, mas no ambiente de trabalho.”

“As informações foram apresentadas de forma clara.”

“Treinamento importante. Comunicação clara e objetiva, esclareceu dúvidas referente a acidentes no trabalho.”

“Muito importante e para nós como cuidador de saúde saber, sobre esse treinamento.”

“Treinamento foi importante e conscientizador, facilitador foi objetivo.”

“Apresentação dinâmica e participativa.”

“Treinamento muito eficaz para evitar transtornos futuros.”

“Treinamento ótimo para tirar dúvidas de vários assuntos. Da próxima traga mais vídeos para impactar.”

“Muito esclarecedor sobre acidente de trabalho principalmente a ida e volta.”

“O treinamento foi importante para os esclarecimentos de informações quanto aos direitos dos colaboradores frente a situações adversas no trabalho e segurança.”

“O facilitador tem muito conhecimento, porém fala muito rápido que acaba não compreendendo alguns assuntos.”

Atestado Médico - Periódico e Vacinação - Lei 8213 - Acidente de Trabalho / Trajeto - CETEA

“O conteúdo apresentado foi de suma importância, muitas dúvidas foram realmente esclarecidas.”

“O treinamento foi muito esclarecedor e proveitoso, as informações foram muito uteis.”

“O facilitador Igor falou diversas coisas muito importante da qual eu nem sabia, mostrou o conhecimento para todos.”

Escrita de Relatório e Devolutiva

“Foi muito esclarecedor.”

“Treinamento essencial para esclarecer dúvidas acerca da escrita dos relatórios.”

“Treinamento de grande importância. Didática excelente.”

“Muito importante para nós como cuidadores saber sobre esse treinamento.”

“Muito interessante a atividade que abordou o tema.”

“Facilita para melhorar compreensão das fichas dos usuários e suas expectativas de evolução.”

Limpeza e Desinfecção de Brinquedos e Equipamentos

“Excelente para orientações gerais de segurança a saúde e um momento de reflexão sobre a prática.”

“Importante revisar as informações acerca das práticas de higienização para manter a integralidade do usuário e do prestador de serviço.”

“O treinamento foi excelente, pois tivemos orientações necessárias para nossa prática diária no ambiente de trabalho.”

“O presente treinamento salientou de forma clara e objetiva a importância da higienização não apenas dos materiais utilizados durante os atendimentos, mas também principalmente das mãos para evitar contaminação e promover um ambiente e trabalho mais seguro.”

“O treinamento se mostrou fundamental para entender as práticas de limpeza e desinfecção de brinquedos e equipamentos.”

“O treinamento foi reforçado dos conhecimentos já repassados anteriormente. Sendo assim, contribuiu para nos lembrar e corrigir possíveis erros.”

“Muito importante relembrar conhecimentos que nos ajudam no atendimento.”

“O assunto abordado foi explicado de maneira clara e objetiva, a carga horária foi adequada, os slides de fácil entendimento. Somente uma observação em relação ao ambiente que estava muito frio.”

“É extremamente necessário focar na limpeza e manutenção dos objetos usados pelos usuários, pois a saúde nossa e do usuário devem ser preservados sempre.”

“As informações são de suma importância para a prática no nosso setor de trabalho.”

“Foi ótimo! Poderiam fazer um sobre as condições de higiene em que os usuários chegam para atendimento.”

“A prática de higiene quando realizadas de forma correta possibilita maior segurança ao usuário, assim como para a equipe que atende, hoje, esse momento de formação foi oportuno para que sejam reforçadas as boas práticas de higiene no contexto de nossa atuação.”

“Treinamento importante e necessário para melhorar o funcionamento das estratégias de higienização.”

“Muito importante para nossa atuação com cuidadores e colaboradores.”

Integração Institucional

“O treinamento da reabilitação foi ótimo tinha muitas coisas que não sabia e todos os aspectos foram superimportantes.”

“A integração é muito importante e esclarecedora para o nome do colaborador que chega em um mundo novo. Então foi muito satisfatório para mim.”

“O trabalho de capelania poderia reativar a igreja para dar um acolhimento aos acompanhantes dos usuários. O processo de reabilitação é cansativo para o usuário e o dobro para o cuidador. É confortável ter um momento com Deus.”

“Gostei muito da integração, das palestras, foi muito importante para nossos conhecimentos para nosso plano de trabalho, tudo perfeito, muito obrigado fazer arte desse time.”

“O CIIR é um mundo, um dia não é o suficiente para conhecê-lo, estou animada para desbravar as possibilidades de aprendizado. As pessoas são cordiais e gentis, o ambiente de trabalho é leve. Estou/sou muito grata pela oportunidade em compor o quadro de colaboradores.”

“De maneira geral, o método como foi repassado o conteúdo foi excelente. Apesar da carga horária extensa, os profissionais conseguiram explicar de maneira simples e descomplicada. O momento de arte e cultura foi essencial para nos manter “acordados”. Os valores e a missão do CIIR foram frisados da melhor forma, isso pra mim é muito importante, pois nos incentiva a fazer o nosso

melhor em prol de cada usuário. parabéns a todos que organizaram esse momento, principalmente pela forma de tratamento com muita educação.”

Impactos do Diagnóstico Tardio em pessoas com TEA

“O tema do treinamento é um assunto de grande importância não só para que eu possa ter mais informações, mas para minha formação como membro de uma sociedade que está se atualizando quase que diariamente, pois compreender de uma forma um adulto com diagnóstico tardio de TEA enfrenta seu contexto de vida acaba trazendo várias descobertas.”

“Muito boa palestra. Importante momento para compreender as pessoas com diagnóstico de TEA de forma tardia.”

“Esclarecedor, super atual, porém pouco discutido sobre sua temática.”

“Muito interessante as informações passadas. Rico em conhecimento para aplicar na clínica e na vida.”

“O treinamento foi excelente, com muita troca de experiência/vivência.”

“O treinamento trouxe um debate importante para a equipe. Tema muito relevante para nossa atuação com jovens e adultos.”

“É de suma importância foi ter esse tipo de capacitação para ampliar o conhecimento e reconhecer com está ocorrendo o nosso manejo. Importante para entendermos e compreendermos o funcionamento dos indivíduos.”

“Palestra muito boa, onde aprender bastante coisa sobre o TEA.”

“O tema escolhido trouxe esclarecimentos na percepção de como se trata o autismo na sociedade. Adorei esta abordagem e ensinamentos.”

Treinamento Uso e Manuseio de Cama Elétrica Hospitalar

“Explicação do assunto abordado muito fácil para entendimento.”

“Importante termos conhecimento sobre o manuseio dos nossos materiais, para não se perder em tão pouco.”

“Treinamento objetivo e esclarecedor.”

“Importante para rotina de trabalho saber sobre as funções do equipamento e suas unidades.”

“Treinamento bom que deu para fazer várias pontuações.”

Capacitação para equipe de higienização e limpeza: Desenvolvimento das competências para um trabalho segura e de qualidade - 29.01.25.

“Achei muito bom esse treinamento pois aprendi muitas coisas, espero ter mais conhecimento ainda com esses treinamentos.”

“Foi legal o conhecimento desse treinamento.”

“Treinamento muito bom, serviu para servir mais sobre nosso trabalho.”

“É de extrema importância esse treinamento para os SHL para excelência e segurança dos nossos trabalhos.”

“Gostei muito, aprendi várias coisas que não sabia, tive vários conhecimentos e um aprendizado.”

Capacitação para equipe de higienização e limpeza: Desenvolvimento das competências para um trabalho segura e de qualidade - 28.01.25.

“Muito bom, fácil entendimento e dinâmico.”

“Ótimo treinamento, onde podemos adquirir novos conhecimentos. Sabedoria para lidar na nossa função.”

“Treinamento muito bom, bem explicado, aprendi várias coisas.”

“Ótimo treinamento, creio que vai ser impactante para equipe.”

“O assunto abordado foi de grande importância para o aprendizado.”

Atestado Médico - Periódico e Vacinação - Lei 8213 - Acidente de Trabalho e Trajeto - 30.01.25

“Ótimas explicações, foram tiradas muitas dúvidas.”

“Treinamento de extrema importância. Facilitador muito acessível e didático.”

“Excelente treinamento para tornar conhecido pelos colaboradores sobre a segurança.”

“Muito boa a apresentação do treinamento.”

“Seria importante que o facilitador não citasse os nomes das pessoas durante o treinamento, que os exemplos fossem impessoais, sem direcionar colaborador e setor.”

“Treinamento necessário. Muito importante para os conhecimentos sobre acidente de trabalho e tudo mais.”

“Em quesito de vacinas, poderia ser visto uma outra dinâmica para abordar todos que precisam atualizar o cartão de vacina.”

“Treinamento importante para o conhecimento do fluxo do setor.”

“O treinamento abordou assuntos relevantes a respeito da vacinação e acidente de trabalho, o que contribuiu para imunização e qualidade no trabalho dos colaboradores.

treinamento importante para todos tomar ciência, porém precisa ser repassado mais vezes durante o mês.”

“Achei muito importante esse treinamento para os colaboradores que explica para o colaborador sobre atestado médico, vacinas e acidente do trabalho, foi um treinamento muito proveitoso para cada colaborador.”

“Ótimo treinamento onde foi tirado todas as dúvidas!”

“Palestra muito importante para os colaboradores da empresa, para que fiquem cientes em relação as informações ditas no evento, muito bom!”

“O treinamento me ajudou a esclarecer sobre dúvidas que ainda tinha sobre atestado.”

Sistema de Notificação e Documentação.

” De suma importância para dar suporte ao fluxo de atendimentos.”

“Treinamento de suma importância para o fluxo dos atendimentos e possível necessidade de usar as tecnologias quando necessário e de forma assertiva e eficaz.”

“Treinamento atendeu as necessidades.”

“Importante para a assistência.”

“Bom saber sobre a importância das notificações e como ter acesso ao Interact e Epimed.”

“Treinamento ótimo para o desempenho da função.”

“O treinamento foi de suma importância para sanar as minhas dúvidas.”

FEVEREIRO

Treinamento de Prótese

“Ótimo treinamento.”

“O treinamento serviu para reforçar conhecimento.”

“Boa conduta para aprendizado e evolução profissional.”

“Parabéns a equipe OTTOBOCK que sempre nos deixa superseguros quando estão no centro passando treinamento.”

“Muito bom, gostei muito, é uma experiência nova para mim.”

“O treinamento serviu para reforçar conhecimentos.”

“Ótimos treinamentos e boas práticas.”

Integração Institucional

“Foi um dia de muito conhecimento que é importante para o nosso desenvolvimento.”

“Assuntos bem abordados e esclarecido, dinâmicas bem elaboradas e interativos. A integração é bem extensa mais é preciso saber e conhecer cada setor, a gestão a ser seguida.”

“Profissionais maravilhosos, muito competentes, compartilham conhecimentos de uma forma descontraída e que deu para entender, com isso foi uma experiência muito boa, e deu uma segurança nesse primeiro contato com os setores, onde sabemos que se precisarmos de algo, teremos ótimos profissionais para nos ajudar.”

“Todos os profissionais se mostraram solícitos e gentis, tornara da integração um momento bom, objetivo e harmônico.”

“Por mais que foi um dia cansativo, mas eles tornaram leves e interessantes, os profissionais são bem receptivos e atenciosos, estou bem empolgada em começar essa nova jornada.”

“Muito bom! Informações claras boas dicções, profissionais competentes e dedicados. Com ótimas dinâmicas.”

“Parabéns a todos os facilitadores, super claros, objetivos e com enorme conhecimento técnico.”

A integração no geral foi bem proveitosa. A Gessica foi excelente na condução, mas nem todos os instrutores conseguiram falar de forma 100% clara, poderiam usar um microfone para melhor entendimento.

Foi tudo muito autoexplicativo ao ponto de conhecermos todos os conteúdos do CIIR.

Acelera Time

“O treinamento é de extrema importância para evolução pessoal e da empresa, com um grande propósito de nos repassar um turbilhão de informações necessárias.”

“Muito boa a abordagem focada no desenvolvimento e otimização de equipes, com ênfase no aumento da produtividade, colaboração e eficiência. Gostei bastante do Acelera Time.”

“Excelente treinamento, muito bem elaborado e extremamente completo. Saio do treinamento mais maduro profissionalmente.”

“O treinamento me levou a refletir sobre quem sou como profissional.”

“Muito bom! Uma virada de chave na carreira.”

“Evento minucioso e importante para relação entre a equipe e a empresa.”

“Treinamento de suma importância para o ambiente de trabalho, para trabalhar em equipe e acrescentar no crescimento da empresa.”

“Treinamento de extrema importância para crescimento profissional de cada colaborador.”

“Foi enriquecedor, deu ânimo, vontade de crescer muito mais.”

“Ótimo momento de aprendizado, interação e comportamento de conhecimento. Por mais momentos como esse, pois fortaleceu o time.”

“Importante para os colaboradores e para empresa.”

“Expandir diversos assuntos pertinentes a nossa postura e desempenho como profissionais com melhor excelência.”

“Foi excelente, precisamos potencializar ainda mais nossas habilidades e sempre pensar no crescimento da empresa.”

“Conteúdo de grande valia para o crescimento pessoal e profissional.”

“Interessante os aprendizados para crescimento dentro do ambiente de trabalho. Porém, em alguns momentos, o palestrante usou uma linguagem muito técnica de situações não tão familiares as nossas vivências. Logo, estou bem entusiasmada com a programação da própria empresa.”

“Treinamento importante para a realização de mudança comportamentais, alcance de metas e busca de resultados na carreira profissional e vida pessoal.”

“Maravilhoso todo o aprendizado adquirido nesse dia.”

“Palestra motivacionais, que nos permite a fazer uma autoanálise da nossa vida pessoal e profissional, pois as duas só depende de nós mesmo.”

“O treinamento trouxe uma excelente temática e motivacional, o palestrante poderia trazer uma metodologia e linguagem mais simples.”

“Treinamento interessante, porém, com uma carga horária muito extensa, poderia ser somente um treino no sábado.”

“O ambiente estava rio. Porém, o evento foi uma excelente oportunidade de desenvolvimento. Um ponto negativo, foi a carga horária muito extensa.”

“Treinamento muito bom que me abriu a mente para entender melhor o processo da empresa.”

“O treinamento abordou assuntos interessantes, porém, ficou repetitivo, cansativo e baixa integração pelo fato de ser EAD. Acredito que faltou mais conteúdo e organização de horário. Era para encerrar as 17:00hs e prolongou.”

“O treinamento foi bom, mas para o melhor desempenho da equipe é necessário focar em treinamentos para melhorar a qualidade dos serviços em ABA.”

Como processar imagem radiológica no fluxo semi-digital – 13/02/2025

“Excelente treinamento.”

“Ótimo treinamento.”

Como processar imagem radiológica no fluxo semi-digital – 14/02/2025

“Aula prática, didática.”

“Foi ótima aula prática. Gostei muito.”

“Excelente treinamento pela Dra. Aline. Muito bom!!”

Fluxograma de atendimento em casos de suspeita de doenças infectocontagiosas

“Treinamento importante para os funcionários, saberem como agir de forma correta diante das situações.”

“Treinamento realizado de forma eficaz, trazendo mais segurança para os atendimentos dos usuários com suspeita de doença infecto contagiosa.”

“Excelente para o fluxo correto de atendimento e orientação para o colaborador.”

“Dúvidas tiradas com precisão para realinharmos com todos. Ciente do novo fluxo.”

“Excelente iniciativa para que os atendimentos sejam conduzidos da melhor forma possível.”

“Facilitadora do treinamento bem-preparada.”

Papel da Nutrição na Reabilitação

“Profissional excelente e muito didática.”

“Muito bom, excelente.”

“O treinamento foi excelente e muito esclarecedor acerca do papel da nutrição na reabilitação de pessoas com deficiências.”

“Excelente treinamento, bem condizente com a realidade social dos nossos usuários e dos colaboradores.”

“Treinamento necessário para nossos atendimentos com os nossos usuários.”

“Foi muito interessante e importante.”

“Esse treinamento é de suma importância para entendermos como funciona e como podemos ajudar nosso usuário.”

Mapa de Processo CER IV

“Muito importante para relembrar e orientar a equipe sobre os processos internos.”

“Treinamento esclarecedor.”

“Treinamento foi de extrema importância.”

“Conteúdo que sempre deve ser passado frequentemente.”

“Treinamento pertinente para que o colaborador fique sabendo como e o fluxo do CER IV.”

“Conteúdo claro e objetivo.”

Treinamento sobre ética e postura profissional

“O código de ética deveria estar em cada setor da instituição.”

“O tema foi abordado de maneira abrangente.”

“Um ótimo treinamento e para esclarecer valor e ética de cada um para um bom trabalho em equipe.”

“É muito importante para que nós conheçamos como devemos nos comportar no trabalho e com nossos colegas, ter empatia, paciência, escutar e ajudar.”

“Gostei muito do treinamento de ética e postura no trabalho, gostaria que tivesse mais treinamentos assim.”

“Treinamento importante demonstrando através de dinâmica de grupo como podemos trabalhar em equipe da melhor forma.”

“Muito bom ter esse feedback para conscientizar as pessoas dos valores necessários para se conviver no ambiente de trabalho e como em qualquer lugar. Princípios muito importante que todos deveriam praticar.”

Fluxo de Atendimento ao Acolhimento - NATEA

“Realizaram abordagem sobre os assuntos de maneira clara e objetiva.”

“Treinamento bastante esclarecedor.”

“Instruções pertinentes para o fluxo de serviços e direcionamento para o terapeuta.”

“Foi importante para entender sobre os fluxos de acolhimentos.”

“É muito importante conhecer os trabalhos dos nossos colegas, para podermos cuidar e zelar pelos nossos usuários.”

“O treinamento de acolhimento realizado foi excelente e primordial, com informações importantes para nossa prática profissional.”

Fundamentos da Psicomotricidade e a Intervenção no TEA

“Superou as expectativas.”

“Conhecimento importantíssimo para facilitar o manejo com os pacientes.”

“O treinamento foi muito bom para aprendermos um pouco mais sobre como a psicomotricidade é benéfica para as pessoas com TEA.”

“As informações foram dadas de forma direta e clara e a dinâmica mostrou na prática o que seja a psicomotricidade.”

“Foi muito bom para entendermos melhor a dinâmica da área de atuação da psicomotricidade.”

“A psicomotricidade junto com as outras especialidades são de suma importância para a criança com TEA.”

Revisando as ROP's do Setor

“Treino de suma importância para compreensão das ROP's do setor.”

“Ótimo treinamento, adorei a dinâmica, foi mais fácil aprender dessa forma.”

“Atividade muito produtiva, foi muito proveitoso o desenvolvimento. Maravilhoso.”

“Foi muito bom e importante para ficar estabelecido quanto aos procedimentos e a dinâmica foi ótima para fixar mais o conhecimento.”

“Linguagem acessível, dinâmica, didática e objetiva.”

“Muito bom! Importante integração em equipe e conhecimento adquirido.”

“Muito bom, deu para lembrar algumas coisas.”

Fluxo de Acesso para Neuropsicólogo e reabilitação – dia 21.02.25

“Treinamento de grande importância para maior entendimento do fluxo, para que assim possamos passar as informações corretas ao usuário.”

“Treinamento importante e necessário.”

“O treinamento reforçou meu conhecimento.”

“Importante para o nivelamento conceitual e a facilitadora utilizou uma linguagem clara e objetiva.”

Gerenciamento de Risco

“Treinamento com bastante relevância para o desempenho dos processos referente ao gerenciamento de risco.”

“Mais informações agregadas para o meu conhecimento e enriquecimento profissional. Como líder p/ repasse para equipe de colaboradores.”

“Fala clara e objetiva, importante para melhoria dos fluxos de processo.”

“Treinamento importante para cada um saber seus riscos dentro do seu setor.”

“Sugiro repetir treinamento, com colaboradores operacionais.”

“Treinamento de grande troca de conhecimento e efetivo para possibilitar melhoria nos processos internos.”

Treinamento de Processo NR 35 - dia 24.02.25

“Por mais treinamentos destes.”

“Foi muito produtivo.”

“A prática e a teoria foram incríveis, o facilitador explicou os mínimos detalhes. Já que o assunto foi riscos, os setores estimados a esse treinamento poderiam ganhar acréscimo de risco no salário, após o treinamento nos mostrar os riscos que corremos.”

“Curso muito bom, eu aprendi muita coisa.”

Treinamento de Processo NR 35 - dia 25.02.25

“Ótimo treinamento, optaria por ter mais vezes, até mesmo para conhecimentos.”

“Teoria excelente, prática superou as expectativas.”

“Muito enriquecedor para o nosso conhecimento.”

Boletim de Produção Ambulatorial – BPAmg (Sistema do SUS)

“Informações muito importante para todos nós sabermos sobre o sistema que usamos.”

“Treinamento objetivo e claro para equipe conseguir aprender mais sobre o processo de fechamento do faturamento.”

“O treinamento é de mera importância, quanto para o setor e a instituição. O facilitador tem conhecimento, porém a mesmo tem dificuldade para repassar alguns assuntos de maneira clara.”

“Tudo bem esclarecido.”

Transporte Seguro - Postura e Comportamento de Segurança

“Muito importante esse curso, temos que ter todo mês um para fazer.”

“O curso é muito bom, vai ser bem aproveitado no meu dia a dia, e quero agradecer pela oportunidade.”

“Curso muito bom, buscar novas experiencias sempre é bom.”

Fluxo de Acesso para Neuropsicologia e Reabilitação - dia 28.02.25

“Precisamos mais de treinamentos deste tipo.”

“Excelente treinamento, orientações ótimas, esclareceu as dúvidas.”

“Excelente treinamento, sanou minhas dúvidas acerca do fluxo para reabilitação.”

“Conteúdo bem apresentado e claro, pontualidade, conhecimentos, propriedade e ótima dinâmica.”

“Treinamento maravilhoso e com muitos aprendizados.”

Formação de Facilitadores

“Particularmente eu amei o treinamento ajuda e é fundamental para o desenvolvimento profissional. Á equipe está de parabéns por todas as técnicas desenvolvidas.”

“Treinamento excelente para melhora de técnicas de apresentação, gostaria de mais treinamentos sobre o assunto.”

“Excelente treinamento usando o apelo para que com mais frequências aconteceu para o crescimento profissional e atuarmos com mais entusiasmo, dedicação e comprometimento.”

“Ótima dinâmica em grupo, facilitadoras utilizaram dinâmicas e ferramentas atualizadas.”

Treinamento - Situações de Urgência e Emergência

“Bastante claro e objetivo.”

“Muito bem explicado e demonstrativo.”

“Treinamento muito produtivo, facilitador respondeu todas as perguntas e explicou de forma clara!”

“Ótimo treinamento onde tirou todas as minhas dúvidas, o melhor que já participei.”

Treinamento de uso e Manuseio do Cardioversor

“Ótimo treinamento.”

“Muito bem colocado.”

“Excelente treinamento, muito boa a dinâmica do facilitador.”

“Treinamento objetivo e esclarecedor.”

“Muito importante para a rotina de trabalho, parabéns.”

Treinamento do Protocolo de Segurança - CAMPANHA DE PREVENÇÃO DE QUEDA - dia 20.02.25

“Assunto muito bom para ser divulgado para todos os colaboradores, porque o acidente acontece com todos. Vale ressaltar toda atenção e importância.”

“A equipe do Arte e Cultura tem grande momentos para explicar com clareza e facilidade o que almeja transmitir com boas dinâmicas.”

“Muito necessário e informativo.”

“Excelente momento para retirada de dúvidas e mais ainda para reafirmar práticas de conduta dentro do centro.”

Treinamento do Protocolo de Segurança - CAMPANHA DE PREVENÇÃO DE QUEDA - dia 24.02.25

“Bem realista o teatro.”

“Muito importante para o dia a dia.”

“Ótima explicação do assunto.”

“Ótimo treinamento, é muito bom ter muita mais treinamentos assim.”

“Muito bom, uma peça fundamental para os usuários aprenderem como cuidar dos seus filhos.”

Treinamento do Protocolo de Segurança - CAMPANHA DE PREVENÇÃO DE QUEDA - dia 25.02.25

“Excelente Treinamento.”

“Tudo o que foi falado e de absoluta importância para todos nós que estamos aqui para ajudar as crianças a não se machucar.”

“Abordaram o tema de forma dinâmica.”

“Parabéns a equipe pela apresentação.”

“Excelente encenação, pois mostra na prática como acontece os acidentes no cotidiano do CIIR.”

Treinamento do Protocolo de Segurança - CAMPANHA DE PREVENÇÃO DE QUEDA - dia 27.02.25

“A forma lúdica foi sensacional. Tema de suma importância para a convivência no CIIR.”

“Dinâmica e didática excelente para aprendizado do conteúdo.”

“Apresentação do teatro foi bem colocada, deviria se usado em vários treinamentos.”

“Momento muito descontraído com apoio do setor do Arte e Cultura para chamar a atenção sobre pontos importantes dos fatores de risco que geram notificações.”

“Bem lúdico e super interativo.”

“A forma do treinamento foi bem didática, por mais treinamentos desse nível.”

Treinamento de Intervenção Barreiras (VBMAPP)

“Muito bom e de importância para o atendimento.”

“Treinamento objetivo, muito didático e enriquecedor.”

“Treino importante para ser aplicado nos atendimentos.”

“O treinamento foi excelente, com informações primordiais para a nossa prática profissional no âmbito de trabalho.”

Intervenções com base em barreiras comportamentais

“A gente sente um pouco de pressão nas atividades, mas o restante é muito bom.”

“O curso muito bem produtivo! Para outro conhecimento e estudos.”

“Treinamento ótimo e de muita importância para o trabalho no NATEA.”

“Ótima palestra para raciocínio de formação das metas terapêuticas.”

“Extremamente relevante para a nossa prática aqui no NATEA.”

Treinamento de Intervenção com Musicoterapia

“As informações foram apresentadas de forma clara.”

“Treinamento abordado de forma satisfatória e os assuntos abordados foram muito bem apresentados.”

“Musicoterapia muito bom.”

“O treinamento foi rico em conhecimento e muito interessante.”

Treinamento Registro Seguro

“Treinamento pertinente para esclarecer dúvidas.”

“Excelente treinamento, boa dicção, oratória e bom relacionamento da facilitadora com o público-alvo do treinamento, ela foi extremamente clara, objetiva e nada repetitiva.”

“Muito importante! Acredito que será necessário mais vezes esse treinamento, pois faltaram muitos terapeutas devido estarem atendendo.”

“O treinamento foi muito bom, pois compreendemos como ocorre o sistema de registro seguro.”

“No próximo treinamento podemos focar em outros itens como "desfecho" e "atividades realizadas"

“Treino muito relevante e esclarecedor quanto ao processo de registro de notas.”

“Importante para a compreensão das metas e contratos.”

“Assunto abordado de forma satisfatória, muito bem apresentado.”

“Treinamento necessário para saber os como lidar e produzir registros sobre os atendimentos.”

“Ótima capacitação para confecção da nota clínica. Explicação necessário sobre o sistema de faturamento.”

MARÇO

Treinamento Atendimento ao Público

“Ótimo, bom.”

“Foi muito bom ter esse treinamento, espero ter mais vezes.”

Treinamento das Comissões

“Esclarecedora de muitas dúvidas e ajustes futuros.”

“Treinamento importante para melhorar procedimentos administrativos e de organização da comissão. Facilitadoras foram claras e objetivas, parabéns!”

“Bem esclarecedor, deu para sanar todas as dúvidas.”

“Treinamento excelente para esclarecer as dúvidas e padronizar as informações referentes as demandas das comissões.”

“Melhor visualização dos documentos na apresentação (SLIDES).”

“Informações repassadas de forma clara e fácil entendimento sobre as orientações para os registros referentes as reuniões de comissões.”

Capacitação com colaboradores das recepções sobre Cumprimento da NR 32 - Identificação de dispenser higienização das mãos

“Informações básicas, cumprimento da NR 32 como adornos, higienização de mãos e outros.”

“Sempre importante reforçar regras que são necessárias para a instituição.”

“Assunto de grande importância para todos nós enquanto colaborador.”

“O treinamento foi importante para reforçar as informações das normas da empresa.”

“Ótimo treinamento, super necessário.”

“Orientações sobre o tema preciso ser feito com maior frequência.”

“Foi ótimo as informações do treinamento, parabéns aos envolvidos.”

“Excelente explanação sobre direito e deveres.”

“Treinamento necessário para que possamos trabalhar com mais segurança.”

Capacitar profissionais quanto as situações de Urgência e Emergência

“Excelentes treinamentos, útil para o dia a dia. Ótimo facilitador, boa didática.”

“Muito importante para o nosso crescimento profissional.”

“Ótimo treinamento e sempre bom aprender um pouco mais.”

“Facilitador com prática para explicar frente aos colaboradores. Esperamos pela arte prática.”

“Obrigado pelo conhecimento e pela metodologia praticada.”

“Treinamento importante para situações necessárias em determinadas situações.”

Treinamento Cuidado Centrado na Pessoa – dia 06.03.2025

“Ótimo treinamento, que tenha mais treinamentos.”

“Treinamento bom para aprender na prática sobre o cuidado centrado na pessoa.”

“Dinâmica de muita importância, troca de experiências. Tempo excelente.”

“Treinamento dinâmico e interativo.”

“Além do jogo, poderia ter uma aula sobre cuidado centrado na pessoa.”

“Metodologia conseguiu expor os assuntos com eficiência e facilitou o engajamento do público.”

“Muito importante a dinâmica para o desenvolvimento do processo como um todo.”

“Excelente treinamento, conseguimos aprender bastante coisa sobre nosso dia a dia e sobre o planetree.”

Treinamento Cuidado Centrado na Pessoa – dia 07.03.2025

“Ótimo treinamento para capacitar mais a equipe e ampliar conhecimentos.”

“Ótima metodologia de treinamento, facilitando o entendimento.”

“Foi muito importante para mapear o trabalho do centro em seu autoconhecimento.”

“Precisamos de mais treinamentos deste tipo.”

“De suma importância para reconhecimento de estratégias para resolução de problemas no serviço.”

“Ótima ideia de trazer o conteúdo através de um jogo. Parabéns!”

“Treinamento muito bom, o jogo foi ótimo e divertido e de muito aprendizado.”

“Foi maravilhosa a dinâmica do tabuleiro, pois manteve todos atentos, interagindo e empolgado em aprender e compartilhar conhecimento.”

“Treinamento excelente! Tudo ficou mais claro. Além de que a estratégia de trazer informações através de um jogo, foi maravilhoso. Parabéns para quem organizou e executou o treinamento.”

“Esse treinamento com certeza deu uma direção para as pessoas terem mais empatia com o próximo.”

Integração Institucional – dia 10.03.2025

“Esclarecedor, domínio dos setores, o NEP conduziu muito bem a integração a Gessica é ótima profissional.”

“O centro me surpreendeu positivamente, é muito gratificante ver um serviço seguro e de qualidade a população.”

“Ótimo para conhecer um pouco mais sobre a conduta da empresa. Promove uma boa comunicação entre os colaboradores, dinâmicas interativas ótimas.”

“Todos muito profissionais, humanos e empáticos com todos, excelentes profissionais.”

“Tudo foi de grande compreensão a nossa integração e estou muito agradecida por tudo, para assim fazer um trabalho nessa instituição.”

“Foi muito bom saber e conhecer um pouco de cada setor.”

“Ótima integração, perfeita estrutura, só poderiam reduzir a carga horária, pois a integração ficou muito extensa e cansativa, além disso, a sala estava muito fria, se ajustarem o ar-condicionado ficaria melhor.”

“Hoje tive a oportunidade de conhecer o CIIR e pude perceber o quanto este centro presta um serviço de excelência, é notório o serviço prestado com amor, carinho e humanidade.”

“Amei a integração muito bom participar com as novas pessoas onde vamos conviver diariamente, e estou muito feliz de estar aqui.”

Março Lilás: Prevenção do câncer de útero

“Palestra ótimo, facilitadora super atenciosa.”

“Palestra com um assunto superimportante, e super necessário, foi muito bem colocado, de uma forma sutil e necessário.”

“Ótimo treinamento, profissional muito qualificada e assunto muito importante para a saúde da mulher.”

“Esclareceu muitas dúvidas e contribuiu para o enriquecimento sobre conhecimentos de cuidados femininos.”

“Foi excelente, para mais momentos como esse, Daiara arrasou.”

Proposta de notificação sistema EPIMED

“Treinamento notificação importante para gestão de processos.”

“Ótimo, solucionou minhas dúvidas.”

“Treinamento válido para conhecimento da plataforma.”

“Importante para capacitar os colaboradores a realizarem as tratativas das notificações.”

“Treinamento de fundamental importância, porém é necessário material de apoio para suporte e acompanhamento.”

“Treinamento importante para todos os gestores.”

“Treinamento essencial para os fluxos de organização.”

“Treinamento bom, mas para quem não conhecia ficou muitas dúvidas.”

Registro Seguro

“Muito bom e informativo, que possamos ter esse tipo de apresentação mais vezes.”

“Treinamento importante para esclarecimento da equipe.”

“Ótimo treinamento para produção de notas clínicas e entendimento para faturamento.”

“Domínio sobre o conteúdo e clareza na explicação.”

“Conhecimento prático para a rotina do trabalho.”

“Treinamento de suma importância para o fluxo e aprendizado do cuidado do usuário e âmbito profissional do terapeuta.”

“Evento de suma importância para a equipe multiprofissional.”

“Treinamento muito bom, válido para todos, porém o tempo para preenchimento no Tasy é pouco.”

“Treinamento muito importante, porém, com exigência fora da realidade de trabalho, 10 minutos disponível para muitos marcadores impossível.”

“Esclarecimentos muito pertinentes a prática diária.”

“Necessário iniciar dentro do horário estipulado, pois trabalhamos com horário e agenda.”

“Foi muito importante para ter uma noção da parte administrativa, como funciona a distribuição e gerência de verba, e como isso impacta na vida do profissional e cliente.”

Como utilizar os Sistemas Interact e Epimed

“Necessário e direto!”

“Didático e direto.”

“Muito esclarecedor quanto aos procedimentos internos.”

“O treinamento foi excelente, com informações fundamentais para a prática profissional.”

“Muito importante.”

“O treinamento foi realizado de forma clara e objetiva, no qual, o tema abordado foi repassado de forma dinâmica.”

“Treinamento bom e importante para nosso dia a dia na empresa.”

“A palestrante poderia ser menos rude.”

Campanha de segurança INDSH/Protocolo de segurança CIIR: Identificação segura – Dias 17 à 21.03.25 – CIIR e NATEA

“Treinamento superimportante.”

“Muito bom, gostei da dinâmica.”

“Oriente a realização do quiz antes de um treinamento para relembrar o protocolo de identificação.”

“Não consegui acessar a plataforma do jogo-dinâmica, porém foi muito válido de conhecimento.”

“Didático, bem ilustrativo.”

“O treinamento foi pontual e objetivo. A metodologia e o material de treinamento foram interessantes e inovadores, façam mais!”

“Treinamento maravilhoso.”

“Muito bom para nosso conhecimento para dia a dia do nosso profissionalismo.”

“Aprendi e me atualizei sobre informações que não tinha conhecimento, muito bom esse jogo.”

Treinamento da Musicoterapia

“Adorei a didática da facilitadora e o conteúdo do treinamento.”

“O treinamento foi excelente, dentro do conteúdo muito bem abordado e desenvolvido pela facilitadora do evento.”

“A musicoterapia é um excelente meio de expressão quer corporal, mental e muito mais importantíssimo para o nosso conhecimento e expressões corporais e diversificados.”

“Treinamento bem objetivo sobre os critérios e os efeitos terapêuticos.”

“Treinamento interessante.”

“Excelente treinamento, visando a possibilidade da multidisciplinaridade de atendimento.”

“O treinamento foi realizado de maneira clara e objetiva, no qual, promoveu o atendimento de como é realizado o atendimento de musicoterapia na instituição.”

“Ótimo treinamento, porém demorou a começar.”

Campanha de segurança INDSH/Protocolo de segurança CIIR: Identificação segura – CETEA

“Uma ótima dinâmica.”

“Foi excelente treinamento que nos ficou explicado sobre as cores.”

“Bem divertido! KOHOOT uma bela ferramenta para lembrar dos protocolos.”

“Treinamento ótimo e de fácil entendimento, usando ferramentas atuais que facilitam a interação.”

“Dinâmica excelente para fixação de conteúdo.”

“Muito bom, o quis deixou o treinamento mais lúdico e inovador.”

“Ótima forma para repassar conhecimentos.”

“Extremamente importante e sanou dúvidas.”

“Muito bom a dinâmica, que tenha mais vezes.”

“Foi muito bom para o nosso desenvolvimento profissional.”

“Foi primordial para aprimorar nossos conhecimentos de uma forma dinâmica.”

“A dinâmica escolhida foi super inovadora e divertida com informações claras e importantes para o dia de atendimentos no CETEA.”

“O formato do treino foi muito bom, além de ensinar, foi proveitoso.”

“O treinamento foi de extrema relevância especialmente para novo funcionários.”

Análise Funcional

“Treinamento importante para reforçar a nossa análise funcional do usuário.”

“Os profissionais conduziram a apresentação de forma explicativa e objetiva.”

“Excelente treinamento visando o aprimoramento do conhecimento.”

“Treino de extrema necessidade, principalmente para o setor NATEA, para que os atendimentos sejam aproveitados e direcionados.”

Disseminação das ROP's – Medicamentos – 25.03.2025

“Treinamento ótimo e dinâmico.”

“Excelente treinamento, ótima forma de fixar o assunto.”

“Muito bem apresentado, dinâmico.”

Disseminação das ROP's – Medicamentos – 31.03.2025

“Excelente treinamento com uma didática perfeita.”

“Treinamento superimportante para disseminação das ROP'S.”

“Treinamento maravilhoso! Aprendi muito.”

“Treinamento realizado de forma eficaz.”

“Ótima dinâmica, assunto explicado de forma simples, de fácil entendimento. Simples gostei.”

“Maravilhoso treinamento por incentivo de competição e aumentou o conhecimento.”

Comunicação Assertiva

“Muito bom, aprendendo novos conhecimentos.”

“Muito bom treinamento para nosso conhecimento para o nosso dia a dia.”

“Treinamento importante e necessário para nossa caminhada profissional e pessoal.”

“Bem objetivo, muito importante se comunicar poder passar e receber essa comunicação de forma respeitosa e empática. Seja em todas as formas de comunicação.”

“Treinamento superimportante para o nosso dia a dia no CIIR, bem esclarecedor.”

“Esse treinamento deve ser constante para que lembramos sobre a importância da prática de comunicação.”

“O treinamento foi bom, porém seria de grade eficiência se chamássemos todos os responsáveis de setor e ensinem como tratar o próximo e ensinar a comunicação assertiva de maneira bem desenhada. O CIIR tem péssimos gestores que não tem ética e nem respeito pelo próximo.”

Noções básicas da integração sensorial

Treinamento interessante. Facilitadores foram claros e objetivo no desenvolvimento do conteúdo.

Treinamento foi excelente, sendo muito bem abordado o conteúdo pelas terapeutas.

Muito importante principalmente para melhorar o nosso atendimento.

Importante treinamento para o entendimento de como é o trabalho, as metas dos usuários.

O treinamento é de grande relevância para ampliar o conhecimento no ambiente de trabalho.

Foi bom, porém necessário esclarecer alguns termos falado no treinamento. Uma coisa que ajudaria era a melhor distribuição das falas, notadamente somente Izabella falou.

É muito importante ter conhecimento como se trabalha e desenvolve o trabalho da I.S. Que muitas vezes as pessoas não entendem o trabalho.

Introdução a Comunicação Alternativa e Aumentativa

“Importante explicação sobre como devemos usar a prancha de comunicação.”

“De grande referência para o nosso trabalho.”

“Excelente treinamento visando a melhoria na eficácia da comunicação.”

“O treinamento foi excelente, sendo muito bem abordado os conteúdos pelos terapeutas.”

“Treinamento importante para melhorar o atendimento aos nossos usuários.”

“Foi ótimo! É muito bom entender sobre alguns tipos de comunicação alternativa. Ajudará com nossos usuários não-verbais.”

“Muito esclarecedor e conciso para entendermos a metodologia dos atendimentos e necessidades dentro da especialidade de Fonoaudiólogo.”

“Excelente exposição sobre o assunto, pois muitos ainda não tem essa facilidade de entendimento. Para as crianças é um excelente instrumento de comunicação.”

“Método muito interessante para facilitar a comunicação e interação com os usuários.”

Cuidado Centrado na Pessoa – dia 27.03.2025

“Treinamento muito bom, fácil entendimento, aprimorando o que podemos fazer de melhor no centro.”

“Aprendizado muito importante para que possamos cuidar e tratar com dignidade o usuário.”

Transporte de Materiais Contaminados no CME

“Treinamento muito bom e muito efetivo.”

“Treinamento claro e objetivo, esclareceu todas as dúvidas.”

“Ótima explicação do assunto abordado.”

“Interessante colocar a arte e cultura para dinâmicas e facilitou mais ainda o aprendizado.”

Introdução às práticas Arquivísticas

“Curso on-line objetivo, com material de apoio e vídeos auxiliares, apresentado o básico da gestão e preservação de documentos.”

“O curso foi bastante proveitoso e atendeu todas as minhas expectativas em relação as práticas arquivísticas.”

“Ótimo curso para sabermos mais sobre o arquivo.”

“Ótimo treinamento para agregar conhecimentos sobre práticas de arquivo, podendo ainda melhorar o currículo.”

Transportando pessoas com necessidades especiais

“Está sendo muito ótimo esses cursos todos os meses.”

“O curso serviu para aumentar o meu conhecimento e aprendizagem e será de boa valia para o meu dia a dia.”

“Curso de muito bom aproveitamento e aprendizado.”

Recebimento de Insumos

“Treinamento importante.”

“Treinamento necessário para compreender o processo de recebimento de medicamentos.”

“Informações importantes que são realizadas no nosso dia a dia.”

“Treinamento muito bom para conhecimento do nosso trabalho no dia a dia, fundamental para não receber materiais com divergência.”

Acuracidade de Estoque

“Treinamento excelente.”

“Ótimo conhecimento.”

“Muito bom para o conhecimento de todos.”

Manejo odontológico de Pacientes PCD'S

“Treinamento muito produtivo.”

“Treinamento muito didático e com ótimo conteúdo.”

“Palestra muito boa, bem objetiva, facilitador domina bem sobre o assunto.”

Conceitos básico de Microbiologia

“Treinamento muito eficaz.”

“Treinamento muito bom e bem explicado.”

“Importante expandir essas informações, as pessoas fora daqui, como nossa família. A educação começa em casa.”

Estratégias de Ensino

” Treinamento muito interessante, e podemos observar quanto a prevenção dos profissionais precisa ser mais observada, principalmente para os cuidadores que são mais vulneráveis.”

“Treinamento muito bom, onde nós participamos e tiramos nossas dúvidas. Venho sugerir melhoras aos capotes do NATEA.”

“Treinamento eficaz e de fácil entendimento.”

“O treinamento é de suma importância para melhorar as estratégias de ensino no ambiente de trabalho.”

“Treinamento importante de forma podemos tornar os treinamentos mais atrativos para os colaboradores.”

“O treinamento foi realizado de maneira muito clara e objetiva, onde, através de recursos audiovisuais dinâmicos como quiz, práticos foi possível repassar o conteúdo de modo eficaz.”

4. ANÁLISE DOS DADOS

No período delimitado de janeiro, fevereiro e março tivemos o seguinte resultado na realização de ações educativas/capacitações/treinamentos:

Total de ações educativas, capacitações e treinamentos realizados: 23-janeiro/ 30-fevereiro/ 30-março– um total de 83 treinamentos.

Total de Treinamentos internos: 76

Total de Treinamentos externos: 4

Total de Ações educativas:3

Total de participações nas Capacitações/Treinamentos: janeiro obteve 1086 participações, em fevereiro foi de 1089 participações, e em relação a março foi de 1483 participações.

Total de carga horária geradas nas Ações/Capacitações/Treinamentos, levando em consideração aos meses anteriores:

1982h:55min-março/03h:06min:29seg-Decréscimo de 983:03min./ -49,58%

2965:58h:00min-fevereiro/4h:38min:56seg-Acréscimo de 1031:48 min./34,79%

1934:10h:00min-janeiro/03h:11min:49seg-Acréscimo de 1504h:20min./ 77,78%

No que diz respeito a realização de treinamentos por setores, o quadro abaixo, “Total de Horas Gerais”, demonstra a participação de cada setor nessa ação:

Tabela 1: Painel geral das ações educativas/capacitações/treinamentos treinamentos realizados em janeiro, fevereiro e março de 2025.

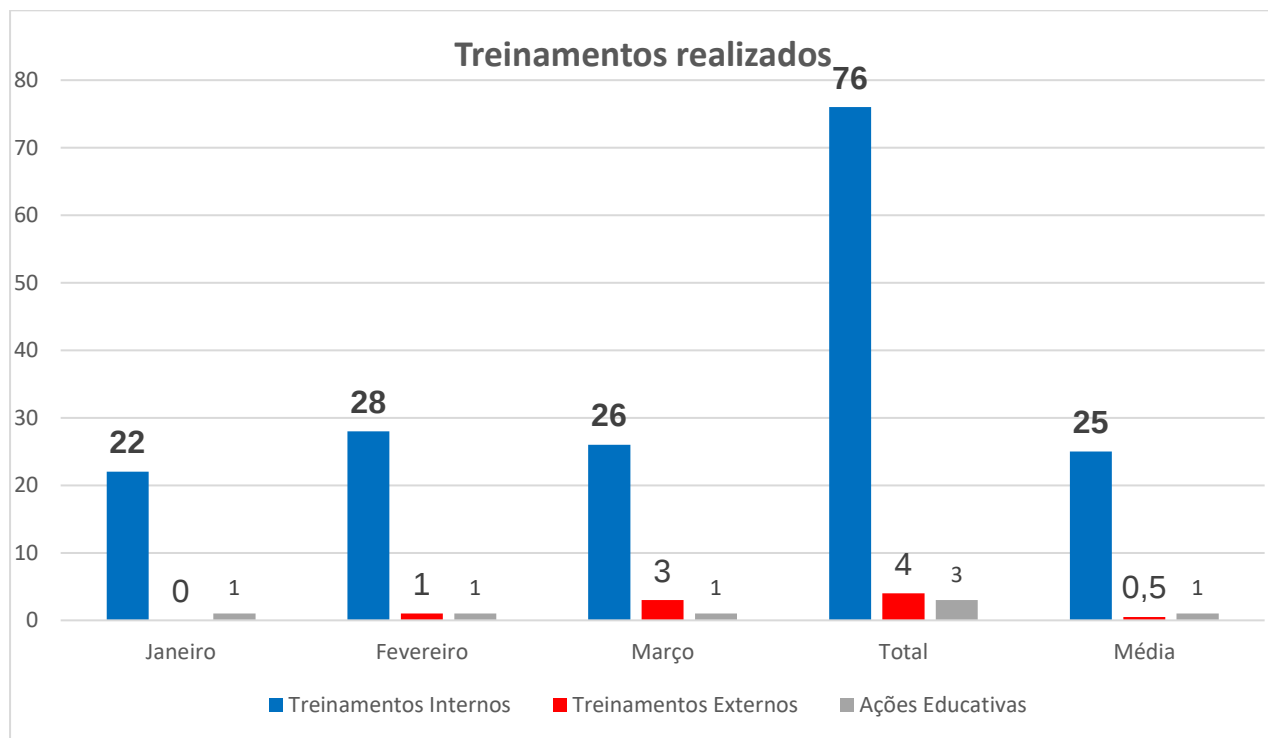
TOTAL DE HORAS GERAIS				
Legenda	Treinamentos	Participações	Total de horas por diretoria	Hora-Homem por Setor
DASS	42	1.650	2839:10:00	03:88:95
DIEX	22	1.536	2866:55:35	03:94:74
DITE	0	0	00:00:00	00:00:00
GAFI	19	878	1176:38:00	01:51:08
TOTAL	83	4.064	6882:03:35	9:34:77

Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

4.1 TOTAL DE AÇÕES EDUCATIVAS/CAPACITAÇÕES/TREINAMENTOS

Nos três meses, realizamos um total de **83 (trinta)** ações educativas/capacitações/treinamentos, entre internos e externos.

Gráfico 01: ações educativas/capacitações/treinamentos.

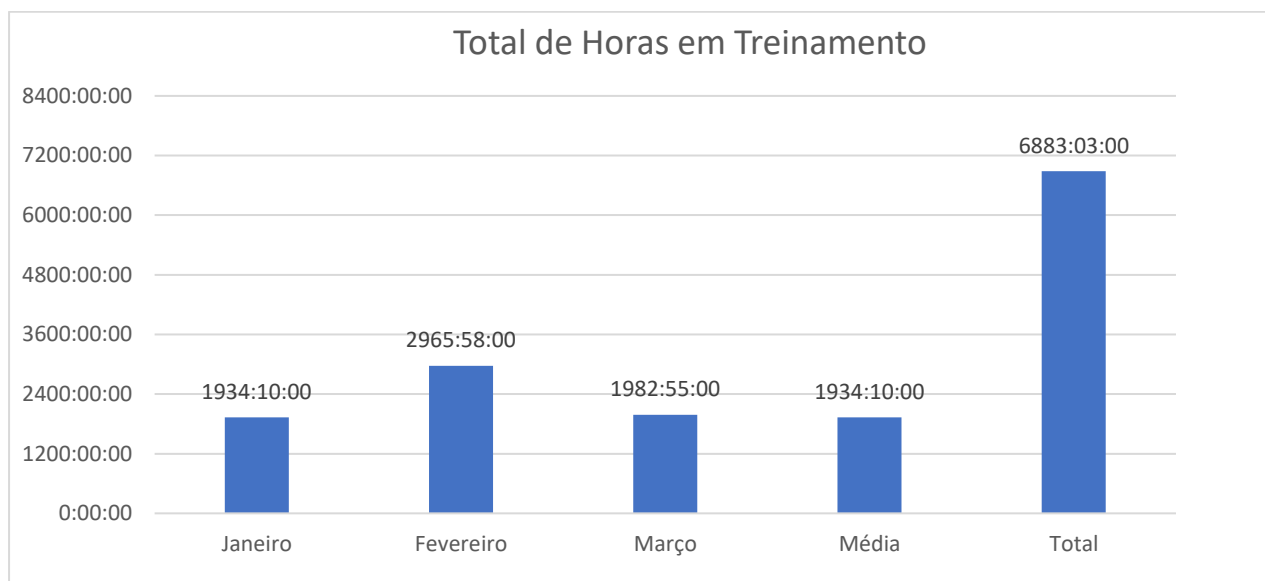


Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2024.

4.2 TOTAL DE HORAS EM AÇÕES EDUCATIVAS/CAPACITAÇÕES/TREINAMENTOS

Nestes meses, alcançamos o quantitativo de **6883:03:00** horas em ações educativas/capacitações/treinamentos, como demonstra o gráfico a seguir:

Gráfico 02: Total de horas em ações educativas/capacitações/treinamentos

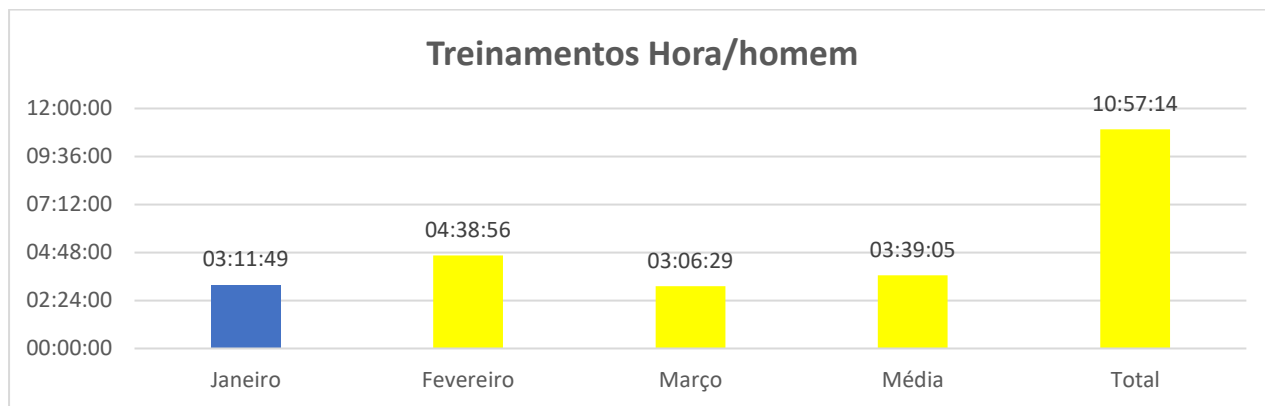


Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

4.3 HORAS POR COLABORADOR

Nos meses de janeiro, fevereiro e março, atingimos um total de **10:57:14** horas de ações educativas/capacitações/treinamentos por colaborador.

Gráfico 03: Total de horas por colaborador

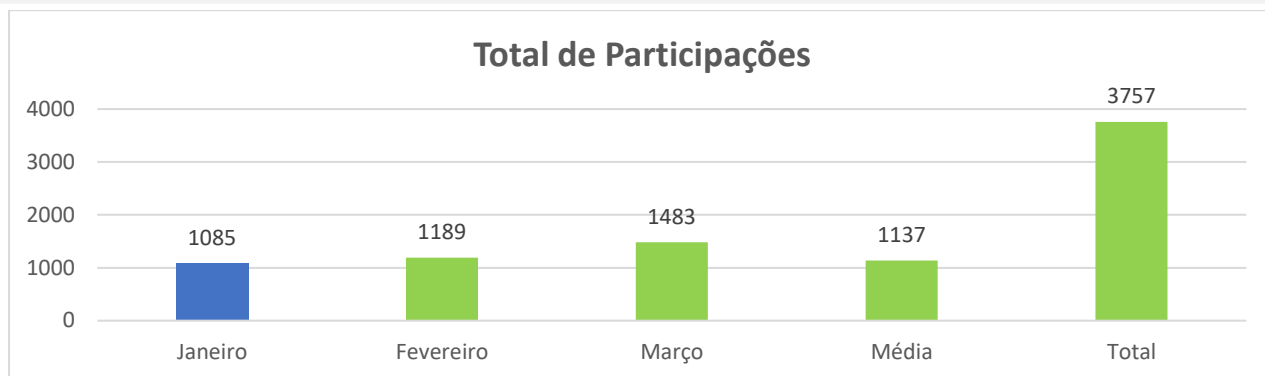


Fonte: Núcleo de Educação Permanente 2025.

4.4 TOTAL DE PARTICIPAÇÕES

No decorrer dos três meses, tivemos um total de **3757** participações em ações educativas/capacitações/treinamentos internos e externos.

Gráfico 04: Total de participantes

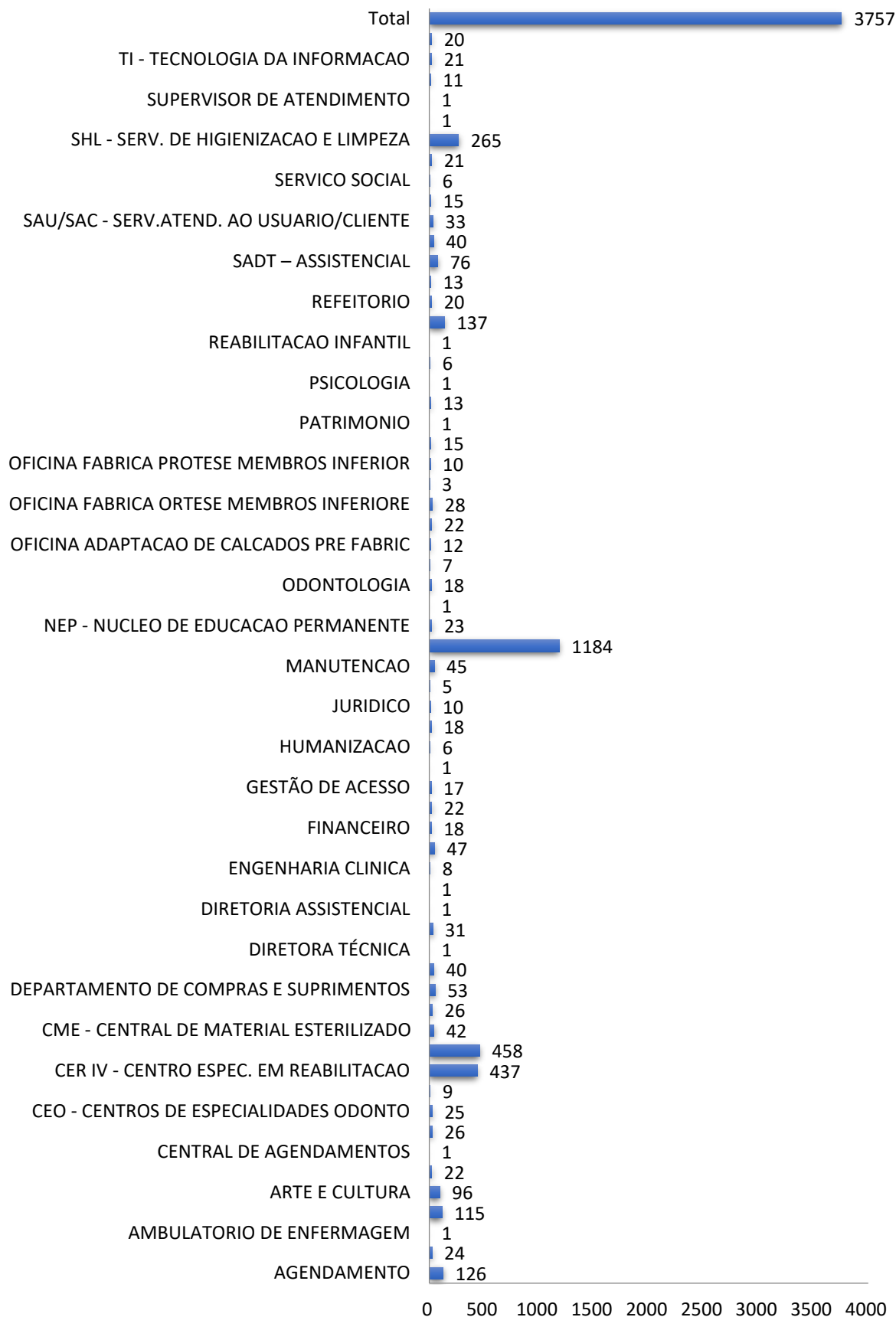


Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

4.5 Quantitativo de participações em ações educativas/capacitações/treinamentos por setores

Abaixo, apresentamos o ranking de participações em treinamentos realizados nos setores. O objetivo é visualizar os setores que participam de ações educativas/capacitações/treinamentos, bem como criar mecanismos para que seja viabilizado um maior número de participações nas capacitações realizadas, assim como, estimular a participação de todos.

Gráfico 05: Quantitativo de participações por setor:

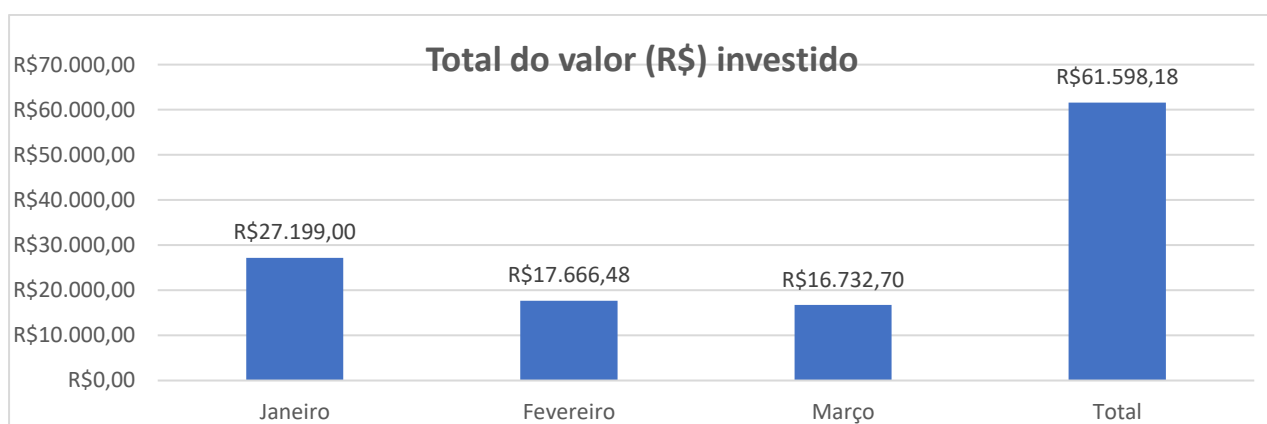


Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

4.6 TOTAL DO VALOR INVESTIDO

Nos meses de janeiro, fevereiro e março tivemos investimento financeiro em capacitação para colaboradores.

Gráfico 06: Valor investido no mês de janeiro, fevereiro e março:



Fonte: Dados do setor financeiro, 2025.

5.AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO- EFICÁCIA

Quanto à avaliação de eficácia, realizada durante os três meses, temos um total de sete avaliações de eficácia de 30 dias, que foram mensuradas. Conforme imagem abaixo:

Início	Fim	Tema	Público Alvo	Nº de Participantes	Nº de Colaboradores Ativos	% de Participantes	Meta	Reapreciação?	Eficiência	Responsável	Resultado da Eficácia
24.01.25	24.01.25	Os impactos do diagnóstico Têdono TEA	CETEA	55	76	72,37%	70%	não	2402	Sâmily Batista	A média final (8,18) apresentou um crescimento de 1,56 pontos em relação à média inicial (6,62). Relação do pré-pós teste.
21.01.25	21.01.25	Uso e manuseio do monitor de sinais vitais	Enfermeiros e Técnicos	13	16	81,25%	70%	não	2102	José netto	Durante o período de 20 dias após o treinamento, não houve nenhuma ordem de serviço relacionada ao mau uso do monitor de sinais vitais. Isso indica que os profissionais treinados aplicaram corretamente os conhecimentos adquiridos, resultando em um uso adequado do equipamento.
28.01.25	28.01.25	Uso e manuseio de cama elétrica hospitalar	Enfermeiros e Técnicos	13	16	81,25%	70%	não	2702	José netto	Durante o período de 20 dias após o treinamento, não houve nenhuma ordem de serviço relacionada ao mau uso da cama elétrica hospitalar. Isso indica que os profissionais treinados aplicaram corretamente os conhecimentos adquiridos, resultando em um uso adequado do equipamento.
24.01.2025	24.01.25	Higienização de recursos terapêuticos	NATEA	61	62	96,39%	70%	não	2402	Brena santos	A média final (8,18) apresentou um crescimento de 0,44 pontos em relação à média inicial (7,74). Relação do pré-pós teste.
22.01.25	24/01/2025	Atestado médico-período e vacinação- lei 8213-Acidente de trabalho	Todos os colaboradores	255	330	77,27%	70%	não	2402	Igor Azevedo	Houve uma redução no número de colaboradores não vacinados em alguns vacinas após o treinamento, especialmente nas vacinas de Hepatite, Febre Amarela, DT e Influenza. No entanto, para as vacinas de Hepatite (dosas 2 e 3), Tríplice Viral e COVID (dose 4), não houve procura pelos colaboradores para entregar os registros, indicando uma necessidade de maior incentivo ou conscientização sobre a importância da vacinação em relação aos acidentes de trabalho, antes do treinamento tivemos uma notificação de acidente de trabalho, já após o treinamento não tivemos nem uma notificação de acidentes. Em relação aos incidentes de trabalho, antes do treinamento tivemos 5 notificações de incidente de trabalho, já após o treinamento tivemos 1 notificação de incidentes. Neste assunto, informo que todos os colaboradores estão em dia com seus exames periódicos bem como estavam antes do treinamento. Como não é quantificado os erros cometidos nos atestados, podemos informar que o SESMT vem observando uma redução em relação aos erros de atestados como falta de assinatura de gestor no atestado ou falta de carimbo de estabelecimento público.
13.02.25	13.02.25	Uso e manuseio de Holter e Mapa	Enfermeiros e Técnicos	16	16	100,00%	70%	não	1403	José netto	Durante os 20 dias pós-treinamento: -Nenhuma Ordem de Serviço (OS) foi registrada por mau uso, danos ou configuração inadequada dos equipamentos MAPA e Holter.
25.02.25	25.02.25	Uso e manuseio de cardioversor	Enfermeiros e Técnicos	8	16	50,00%	70%	sim	2703	José netto	Durante os 20 dias pós-treinamento: -Nenhuma Ordem de Serviço (OS) foi registrada por mau uso, configuração inadequada ou danos ao cardioversor. -Não houve eventos adversos reportados durante procedimentos de cardioversão (ex: choques desnecessários, falha de sincronização).

6.HORA-HOMEM TREINAMENTO

No que se refere ao indicador de hora-homem, neste trimestre alcançamos resultados acima da meta estabelecida de 2 horas por colaborador, atingindo em janeiro 3:11:49, o que corresponde a 159,85% acima do previsto. Em fevereiro, atingindo 4:38:56, o que corresponde a 232,44% acima do previsto. E em março foi de 3:06:29, o que corresponde a 155,40% acima do previsto.

Embora a carga horária de treinamento não garanta, por si só, a aquisição de conhecimento, é fundamental ampliar a participação para assegurar a efetividade da Educação Permanente em Saúde (EPS) e aprimorar os serviços prestados.

Janeiro

TOTAL DE HORAS GERAIS			
LEGENDA	TREINAMENTOS	TOTAL DE HORAS POR	POR COLABORADOR
Dir. Executiva	4	1093:00:00	1:48:24
Dir. Técnica	0	0:00:00	0:00:00
Dir. Assistencial	13	490:10:00	0:48:37
Ger. Administrativa	6	351:00:00	0:34:49
TOTAL	23	1934:10:00	3:11:49

fevereiro

TOTAL DE HORAS GERAIS				
LEGENDA	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS	POR COLABORADOR
Dir. Executiva	7	174	270:00:00	0:25:24
Dir. Técnica	0	0	0:00:00	0:00:00
Dir. Assistencial	16	831	1943:50:00	3:02:48
Ger. Administrativa	7	184	752:08:00	1:10:44
TOTAL	30	1189	2965:58:00	4:38:56

Março

TOTAL DE HORAS GERAIS				
LEGENDA	TREINAMENTOS	PARTICIPAÇÕES	TOTAL DE HORAS POR DIRETORIA	POR COLABORADOR
Dir. Executiva	11	1086	1503:35:00	2:21:24
Dir. Técnica	0	0	0:00:00	0:00:00
Dir. Assistencial	13	336	405:50:00	0:38:10
Ger. Administrativa	6	61	73:30:00	0:06:55
TOTAL	30	1483	1982:55:00	3:06:29

7. PLANO ANUAL DE TREINAMENTO- PAT

No que se refere ao PAT 2025 de **janeiro**, estavam previstos 12 (doze) treinamentos, dos quais 10 (dez) foram realizados. Esse resultado representa **83,33%** da meta mensal programada do PAT. Além disso, foram realizados 11 (onze) treinamentos extra PAT, 1 (uma) ação educativa e 1 (uma) integração institucional, totalizando 23 (vinte e três) capacitações internas e nenhuma externa.

No que se refere ao PAT 2025 de **fevereiro**, estavam previstos 18 (dezenove) treinamentos e 1 (uma) ação educativa, dos quais 18 (dezoito) foram realizados. Esse resultado representa **94,74%** da meta mensal programada do PAT. Além disso, foram realizados 9 (nove) treinamentos extra PAT e 2 (duas) integração institucional, e 1(uma) aula de Libras em Serviço, totalizando 29 (vinte e nove) capacitações internas e 1(uma) externa.

No que se refere ao PAT 2025 de março, estavam previstos 19 (dezenove) treinamentos dos quais **17** (dezessete) foram realizados. Esse resultado representa 89,47% da meta mensal programada do PAT. Além disso, foram realizados **9** (onze) treinamentos extra PAT, **3** (três) externa e **1** (uma) integração institucional, totalizando 30 (trinta) capacitações internas e externas.

Abaixo a lista dos treinamentos de março que consta no referido PAT de 2025, aprovado pela Gestão como plano de ações de formação dos colaboradores do CIIR:

LEGENDA:			
	DIR. EXECUTIVA		TREINAMENTO DE PROCESSO
	DIR. ASSISTENCIAL		TREINAMENTO INSTITUCIONAL
	GER. ADM. FINANCEIRO		AÇÃO EDUCATIVA

JANEIRO/2025	
CETEA	GTH
Treinamento: Os impactos do diagnóstico tardio no TEA	Ação educativa: Janeiro Branco- mês da saúde mental
CER IV	NATEA
Treinamento: Sistemas de notificação e documentação	Treinamento: Higienização de Recursos Terapêuticos
ENGENHARIA CLÍNICA	NEP
Treinamento: Uso e manuseio do monitor de Sinais Vitais Treinamento: Uso e manuseio de cama elétrica hospitalar	Treinamento: Aula de Libras em Serviço
COPA	
Treinamento: Postura e ética profissional	
DEPARTAMENTO PESSOAL	SESMT
Treinamento: Sistema TOTVS	
GESTÃO DE ACESSO	
Treinamento: Atualização de metas contratuais e contrato de gestão CIIR	Treinamento: Atestado-médico- Periódico e vacinação- Lei 8213- Acidente de trabalho/ trajeto
	SHL
	Treinamento: Desenvolvimento das competências para um trabalho seguro e de qualidade

FEVEREIRO/2025	
ASSISTENCIAL	GTH
Treinamento: Urgência e Emergência-Adulto e Pediátrico Treinamento: Papel da nutrição na Reabilitação	Ação Educativa: Dia mundial de doenças raras
ATENDIMENTO	NATEA
Treinamento: Ética e postura no ambiente de trabalho	Treinamento: Registro Seguro
CER IV	NEP
Treinamento: Mapa de processo CER IV	Treinamento: Formação de Facilitadores
CETEA	NQSP
Treinamento: Revisando as ROP's do Setor	Gestão de Riscos: Papéis e responsabilidades dos gestores Treinamento: Protocolo de Segurança
COPA	
Treinamento: Atendimento ao público	
ENGENHARIA CLÍNICA	OFICINA
Treinamento: Uso e manuseio de Mapa e Holter	Treinamento: Prótese
Treinamento: Uso e manuseio de cardioversor	SCIH
FATURAMENTO	Treinamento: Fluxo de atendimento em casos de suspeita de doenças
Treinamento: Boletim de Produção Ambulatorial (BPA)	SESMT
GESTÃO DE ACESSO	Treinamento: NR 35- Trabalho em altura
Treinamento: Fluxo de acesso a reabilitação e neuropsicologia	TRANSPORTE
	Treinamento: Postura e comportamento de segurança

MARÇO/2025	
Arte e Cultura	NQSP
Treinamento: Excel 2016 (do básico ao avançado)	Treinamento: ROP'S- Disseminação
ASSISTENCIAL	Treinamento: Protocolo de Segurança-CIIR
Treinamento: Conceitos básicos de microbiologia	Treinamento: Campanha de segurança-INDSH
Treinamento: Transporte de Produtos contaminados	Treinamento: Cuidado centrado na pessoa
ATENDIMENTO	RH
Treinamento: Cadastro e Prescrição no Sistema Tasy e manual	Treinamento: Comunicação Assertiva
CEO II	SAME
Treinamento: Cuidado do manejo de pacientes com necessidades especiais	Treinamento: Introdução às práticas arquivísticas
CER IV	SUPRIMENTOS
Treinamento: Registro Seguro	Treinamento: Recebimento de medicamentos, materiais hospitalar, odontológico e demais insumos
COPA	
Treinamento: Controle de estoque Interno Copa	Treinamento: Acuracidade de Estoque
GTH	
Treinamento: Prevenção do câncer de utero	TRANSPORTE
NATEA	
Treinamento: Como utilizar os sistemas Interact e Epimed	Treinamento: Transportando pessoas com necessidades especiais
NEP	
Treinamento: Estratégias de ensino	

8. LIBRAS

A importância do tradutor e intérprete de Libras na área da saúde é bastante significativa e abrange diversos aspectos essenciais para garantir a inclusão e o acesso aos serviços de saúde por parte da comunidade surda. O Tradutor e Intérprete do par linguístico Português-Língua Brasileira de sinais (Tilsp) assegura que a comunicação entre profissionais de saúde e usuários surdos seja clara e precisa. Com uma comunicação eficaz, a qualidade do atendimento melhora significativamente.

O Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR, além de promover e intermediar a comunicação entre surdos e ouvintes, oferta o ensino de libras em serviço para seus colaboradores, isso os capacita e promove um atendimento mais humanizado e inclusivo. O ensino de Libras também envolve a compreensão da cultura surda, o que ajuda os profissionais a serem mais sensíveis às particularidades e necessidades dessa comunidade. é de

incumbência do Tilsps planejar, elaborar, conferir, analisar, implementar e realizar cronogramas e materiais para as aulas de Libras. No CIIR os intérpretes têm como atribuições as seguintes ações:

- **Mediar a comunicação entre usuário e profissional da saúde;**
- **Garantir a acessibilidade e segurança para com o usuário;**
- **Orientar os fluxos de atendimento;**
- **Ter postura ética e sigilo profissional;**
- **Atender as demandas do usuário via meios de comunicação digital;**
- **Capacitar colaboradores nos Treinamentos de Libras e serviços;**
- **Realizar tradução Língua portuguesa – Libras e Libras – Língua Portuguesa nos treinamentos dos colaboradores surdos;**

Descrição das Atividades

- **O intérprete é o elo comunicacional entre usuários e profissionais de saúde, nos diversos atendimentos realizados pelo CIIR: consultas médicas, exames, terapias, adaptação, entre outros;**
- **Assegura que o usuário surdo compreenda seus diagnósticos, prescrições, procedimentos médicos e orientações de tratamento;**
- **O usuário surdo é devidamente direcionado nos fluxos em que seja encaminhado para as consultas, agendamento e realização de exames;**
- **Manter a confidencialidade das informações médicas, seguindo os princípios éticos;**
- **Para atendimento dos usuários disponibilizamos um telefone de contato via whatsapp, direcionando resolutividade das demandas via texto ou chamadas de vídeo;**
- **Visando proporcionar ao usuário surdo um atendimento acolhedor é realizado o Treinamento de Libras em Serviço, se trata de uma capacitação em Libras para os colaboradores, para que tenham um conhecimento básico, mas direcionado a comunicação com a pessoa surda;**
- **O intérprete também atua viabilizando o processo comunicacional para com os colaboradores surdos da Instituição que participam de treinamentos e reuniões das comissões que participam.**

Os gráficos abaixo representam de forma quantitativa os atendimentos realizados para com os usuários surdos como evidenciado no Gráfico1. Os atendimentos direcionados aos colaboradores pode ser observado no Gráfico 2.

Gráfico 1. Usuários surdos atendidos com acionamento dos Intérpretes nos setores

Fonte: Núcleo de Educação Permanente (NEP)

Atendimentos aos usuários surdos.

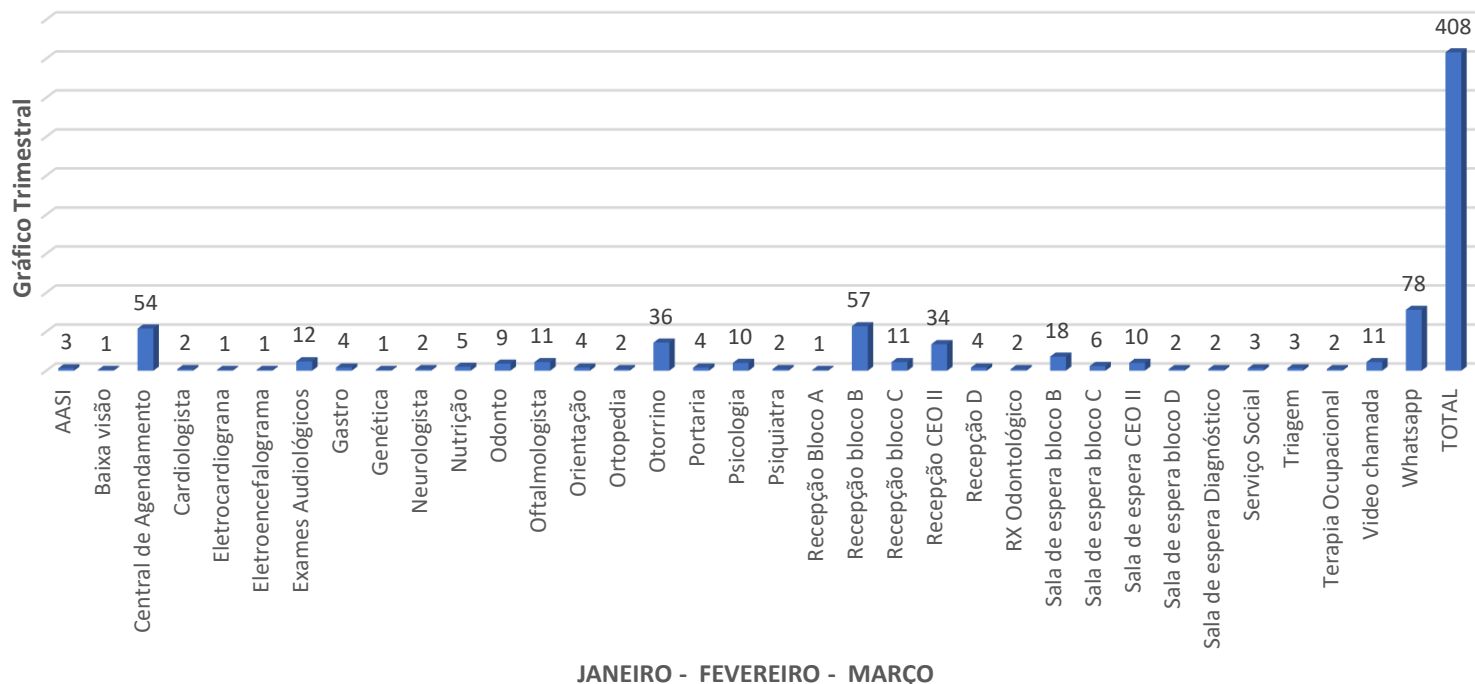
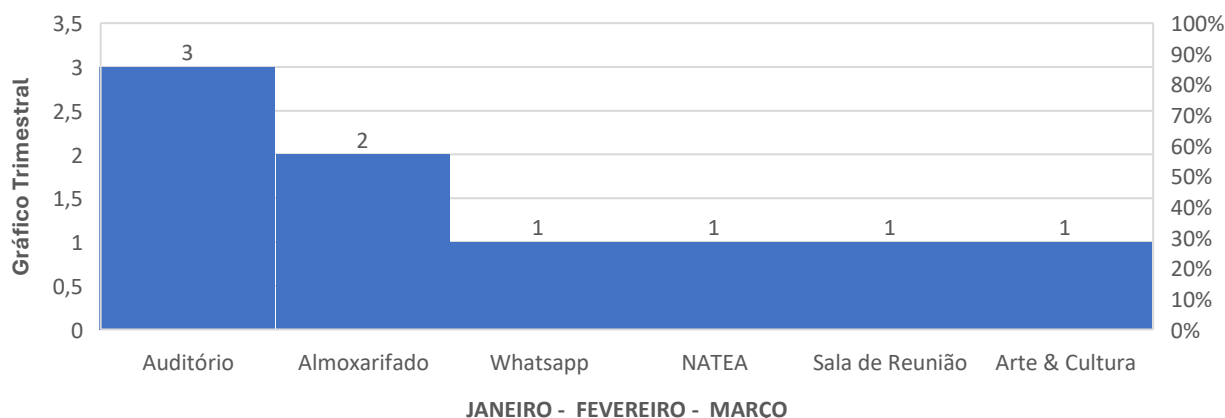


Gráfico 2. Usuários surdos atendidos com acionamento dos Intérpretes nos setores

Atendimento ao Colaborador Surdo



Fonte: Núcleo de Educação Permanente (NEP)

Conclusão

Em alinhamento com a política de inclusão do CIIR, que busca promover a acessibilidade e a integração de todos os indivíduos, as atividades de atendimento e acolhimento aos usuários surdos, utilizando a Libras, foram realizadas conforme o planejado. Durante os meses de janeiro, fevereiro e março, foram efetuados 408 atendimentos a usuários surdos e 9 acompanhamentos a colaboradores surdos. Esses atendimentos ocorreram tanto presencialmente quanto online, com suporte comunicacional garantido em todas as interações, assegurando uma comunicação acessível e eficaz.

Além disso, três colaboradores concluíram com sucesso os módulos do curso de Libras e receberam a certificação correspondente. Esse processo de capacitação reflete o compromisso contínuo da instituição com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores, com foco na promoção de um ambiente mais inclusivo e qualificado. Novas turmas do curso de Libras tiveram início em abril, demonstrando a continuidade e o crescimento dessa importante iniciativa.

Dessa forma, o CIIR permanece dedicado à capacitação constante de sua equipe, assegurando um atendimento cada vez mais acessível e de qualidade, em conformidade com as diretrizes institucionais e com o compromisso com a excelência no atendimento ao usuário. A busca é por não apenas atender às necessidades dos usuários, mas também fomentar uma cultura organizacional que valorize a diversidade e promova a inclusão de todos.

Anexos Mês Janeiro

Aulas de Libras em serviço



Treinamento institucional "Atestado Médico,
Periódico e Vacinação - Lei 8213"



1. Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

Mês Fevereiro

Reunião CIPA – 10 de fevereiro
de 2025



Retomada das aulas de Libras em
serviço Módulo I – 25 de fevereiro



Reunião Extraordinária CIPA –
26 de fevereiro



2. Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

Mês Março

Treinamento "comunicação assertiva"

Caça aos sabores - dia da nutrição



Treinamento "estratégias de ensino"



Treinamento "Acuracidade de estoque"



Entrega dos certificados para os alunos do módulo III de libras em serviço



Fonte: Núcleo de Educação Permanente, 2025.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando resultados contínuos nestes três meses, a avaliação de eficácia mensurada em janeiro, fevereiro e março trouxeram uma devolutiva positiva a qual conseguimos observar e analisar os conhecimentos adquiridos além do crescimento dos treinamentos assertivos na instituição.

Continuamos atingindo um resultado expressivo no indicador de hora-homem, superando a meta estabelecida e fortalecendo a Educação Permanente em Saúde (EPS).

Nestes três meses tivemos referente ao PAT, de 51 treinamentos previstos para estes três meses, tivemos 45 realizados, apenas 6 treinamentos não foram realizados, em virtude das situações adversas. Isso nos traz relevância quanto ao compromisso da gestão nos treinamentos levantados na LNT.

Considerando a política de inclusão empregada pelo CIIR, as atividades de atendimento e o acolhimento por meio da Libras aos usuários surdos, seguiu o fluxo normalmente com um quantitativo de 408 atendimentos aos usuários Surdos e 9 acompanhamentos aos colaboradores Surdos, realizados nos meses de janeiro, fevereiro e março, com o suporte comunicacional em todos os atendimentos dentro das instalações do centro, presencialmente e/ou online. Referente às aulas de Libras, tivemos 3 colaboradores certificados e que concluímos os módulos com exatidão, sendo iniciadas novas turmas no mês de abril.

Dessa forma, seguimos comprometidos com a capacitação contínua, promovendo um ambiente organizacional mais qualificado, alinhado às diretrizes institucionais e focado na excelência do atendimento ao usuário.

ANEXOS

JANEIRO

Integração Institucional



Fonte: Arquivos do NEP, 2024

Atestado médico periódico e vacinação acidente de trabalho e trajeto



Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

Limpeza e desinfecção de brinquedos e aparelhos



Fonte: Arquivos do NEP, 2024

Os impactos do diagnóstico tardio no TEA



Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

Sistemas de Notificação e Documentação



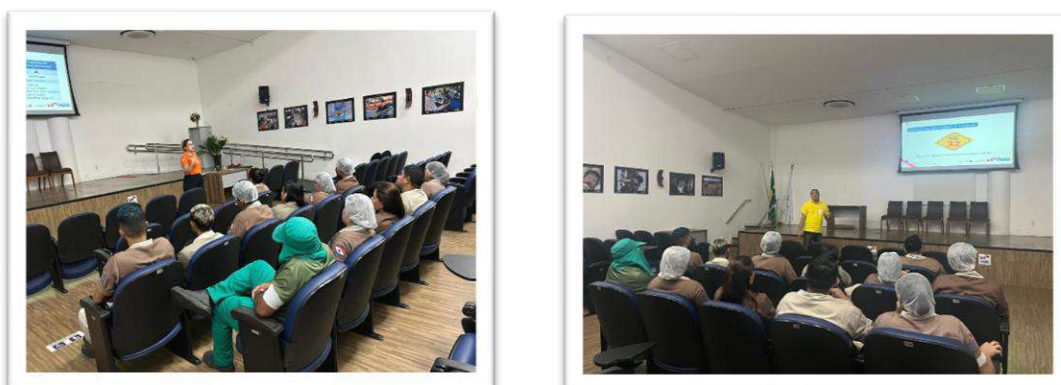
Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

Janeiro Branco-Ação Educativa



Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

Educativa Desenvolvimento das competências para um trabalho segura e de qualidade



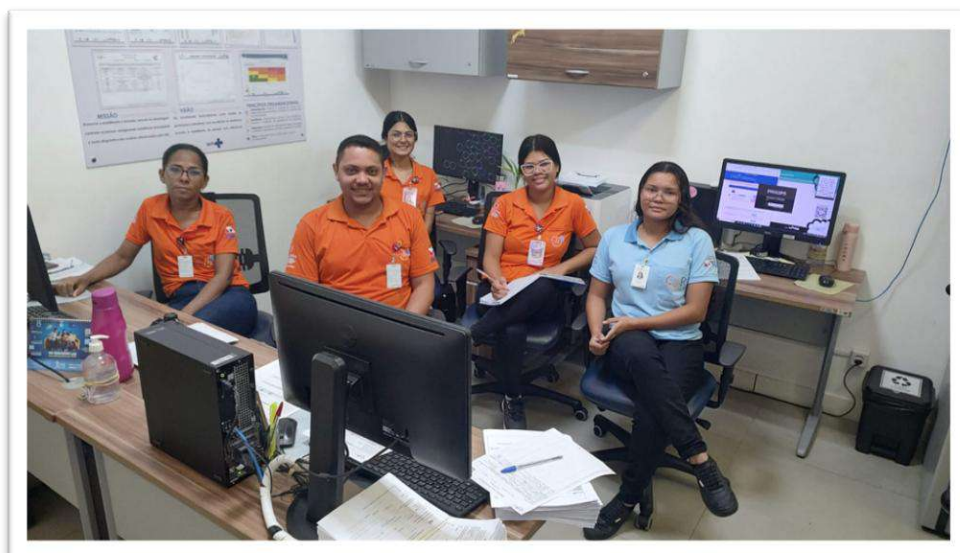
FEVEREIRO

Integração Institucional



Fonte: Arquivos do NEP, 2024

Boletim de Produção Ambulatorial (BPA mag)



Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

Brigada de incêndio



Fonte: Arquivos do NEP, 2024

Gerenciamento de risco - papéis e responsabilidades da liderança



Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

Como processar imagem radiografica no fluxo semi-digital



Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

Mapa de Processo



Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

Norma Regulamentadora 35 (NR35)



Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

Papel da nutrição na reabilitação



Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

Prótese



Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

Revisando as ROPS



Fonte: Arquivos do NEP, 2024.

MARÇO

Campanha de segurança Identificação



Fonte: Arquivos do NEP, 2025

Comunicação assertiva



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Conceitos básicos de microbiologia



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Cuidado Centrado na Pessoa



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Estratégias de ensino



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Mapa de Processo

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 – Barreiro –
Belém/PA
CEP: 66117-00

5. Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c8553ad4c32e

Nº do Protocolo: 2025/2515344 Anexo/Sequencial: 2



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Integração institucional



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Manejo odontológico com pacientes PCD



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

Registro Seguro



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

ROPS



Fonte: Arquivos do NEP, 2025.

RELATÓRIO TRIMESTRAL NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

A portaria MS/GM nº 529, de 01 de abril de 2013 institui a criação dos Núcleos de Segurança do paciente (NSP). O CIIR conta com o trabalho do NSP desde sua fundação, atuando conjuntamente com o NQSP (Núcleo de Qualidade e Segurança do paciente), com foco na garantia das boas práticas do serviço de saúde, na melhoria contínua dos processos de cuidado centrado na pessoa e na disseminação e ampliação da cultura de segurança na instituição. O presente relatório faz referência ao primeiro trimestre de 2025.

1. Protocolos de segurança do Paciente:

O Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente é o responsável pela implementação dos Protocolos de Segurança, em conformidade com a Portaria do ministério da saúde nº 529/2013 e a RDC 36/2013. No CIIR foram desenvolvidos 5 protocolos de segurança, são eles:

Identificação segura dos usuários;

Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos;

Cirurgia segura no CEO II

Higienização das mãos

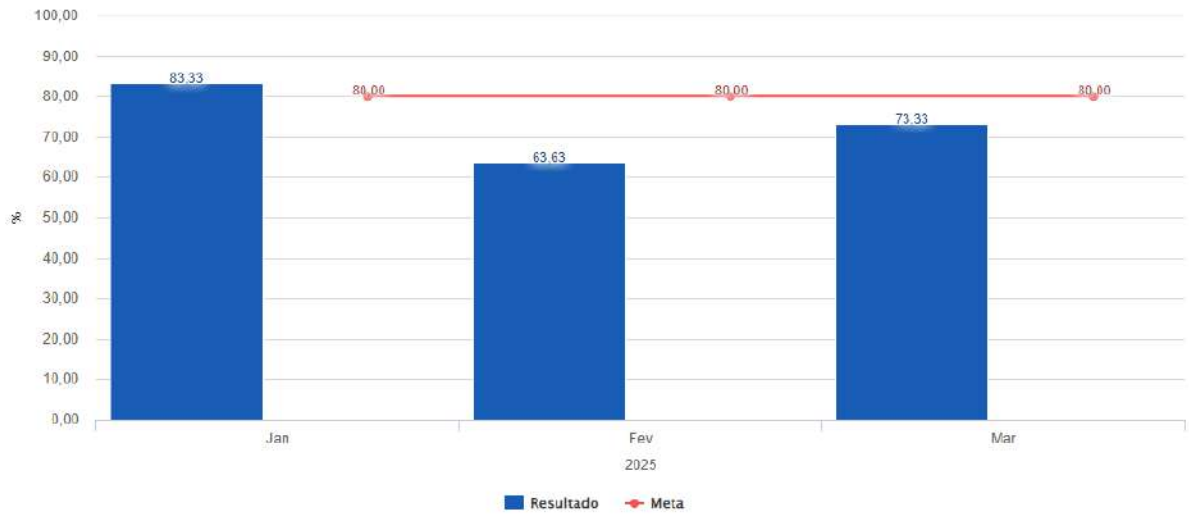
Prevenção de Quedas;

1.1 Monitoramento dos Protocolos de Segurança:

Os protocolos de Segurança são monitorados através dos indicadores que demonstram a conformidade do protocolo através das auditorias de adesão aos protocolos de segurança, e de indicadores que demonstram resultados, como índice de queda e nº de incidentes associados às falhas de identificação e comunicação, conforme os gráficos abaixo:

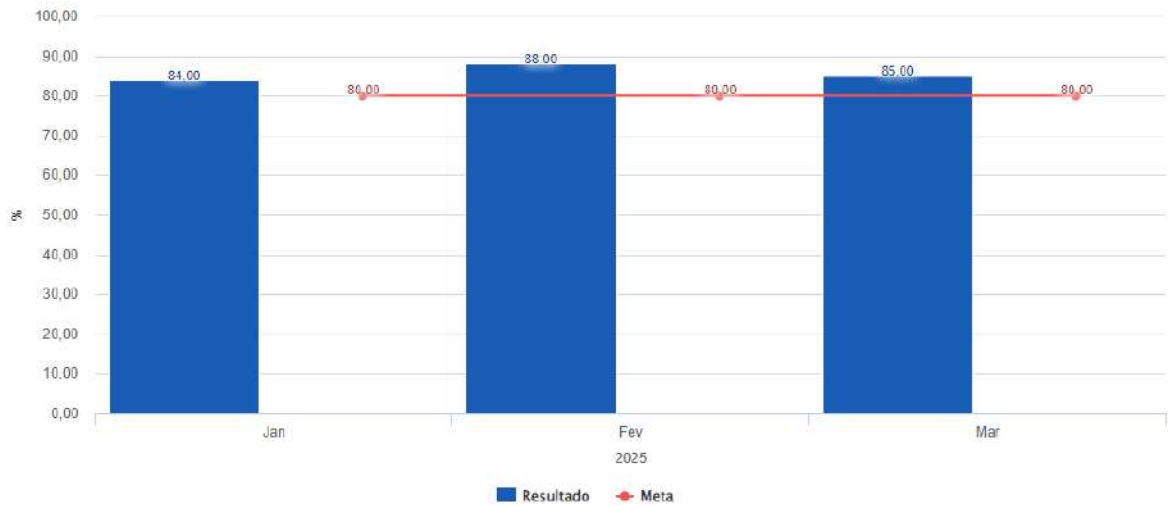
Taxa de Adesão ao Protocolo de Identificação Segura

(1029 Hellen Cristina Cardoso Da Silva)



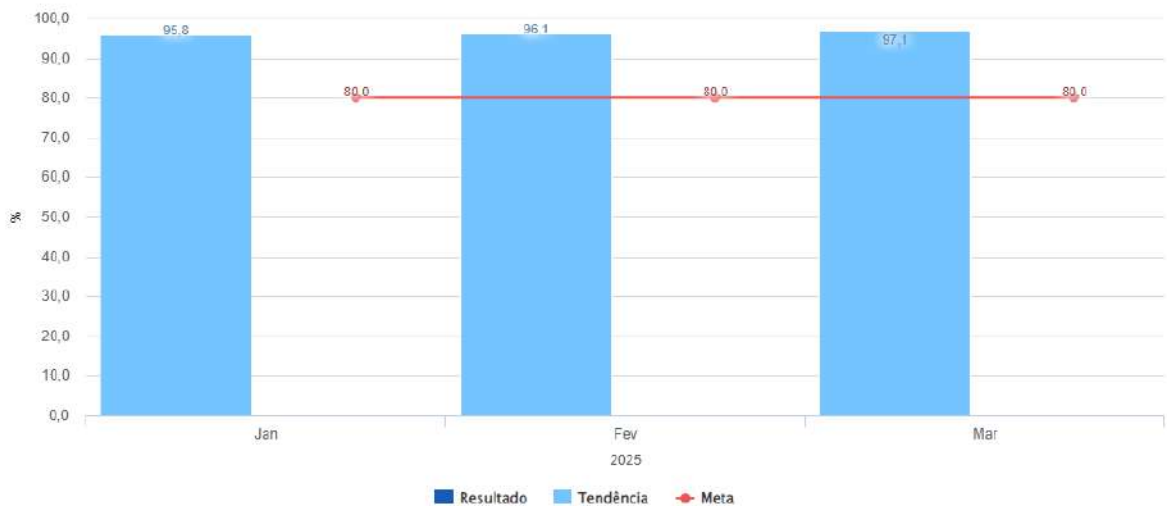
NQSP - Taxa de Adesão do Protocolo de Segurança do Paciente - Higienização das Mãos - 2025

(706 Brenia Pereira dos Santos)



NQSP - Taxa de adesão de check list de verificação de cirurgia segura

(1029 Hellen Cristina Cardoso Da Silva)



Endereço: Rodovia Arthur Bernardes, nº 1000

Fone: (91) 4042-2157 / 58/ 59

Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c8553ad4c32e

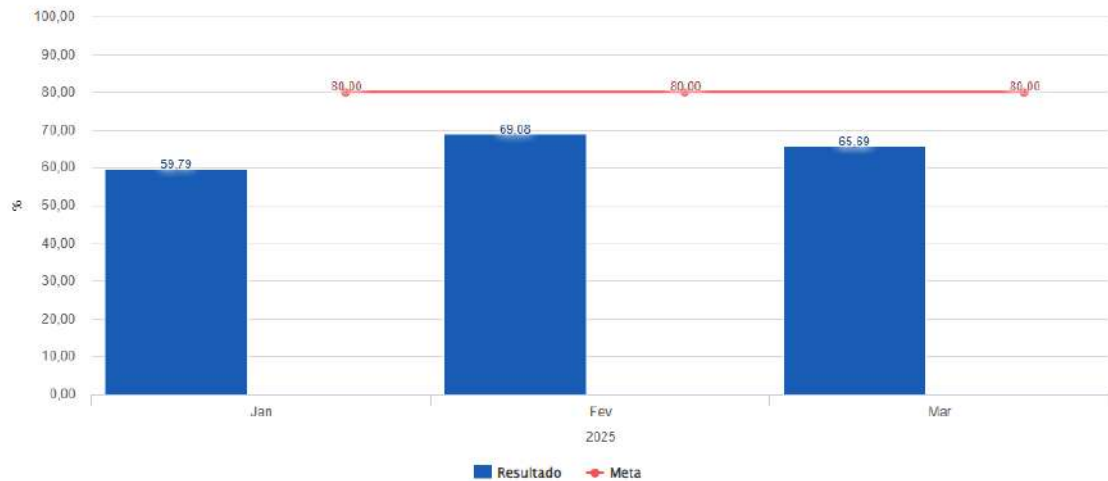
Nº do Protocolo: 2025/2515344

Anexo/Sequencial: 2

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

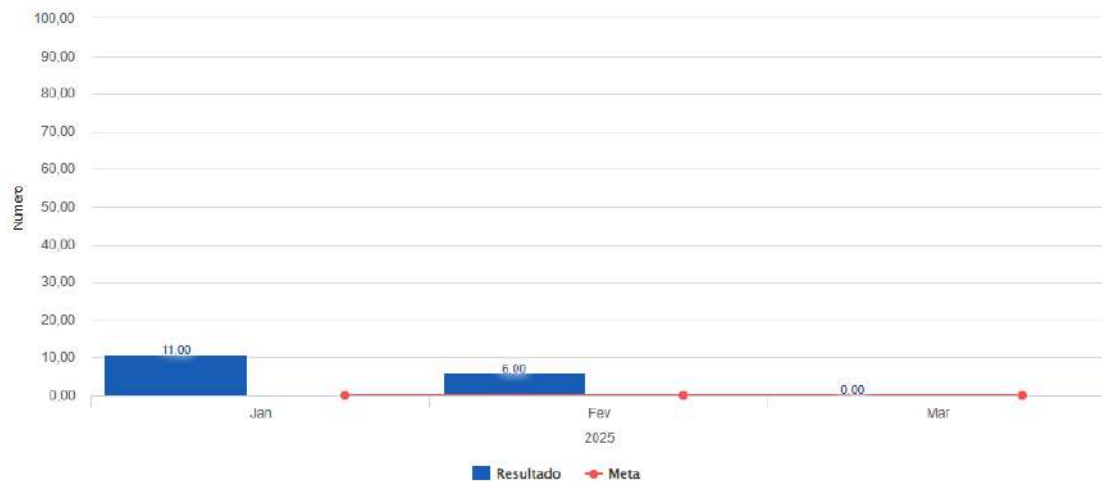
Taxa de Adesão do Protocolo de Prevenção de Queda

(1029 Hellen Cristina Cardoso Da Silva)



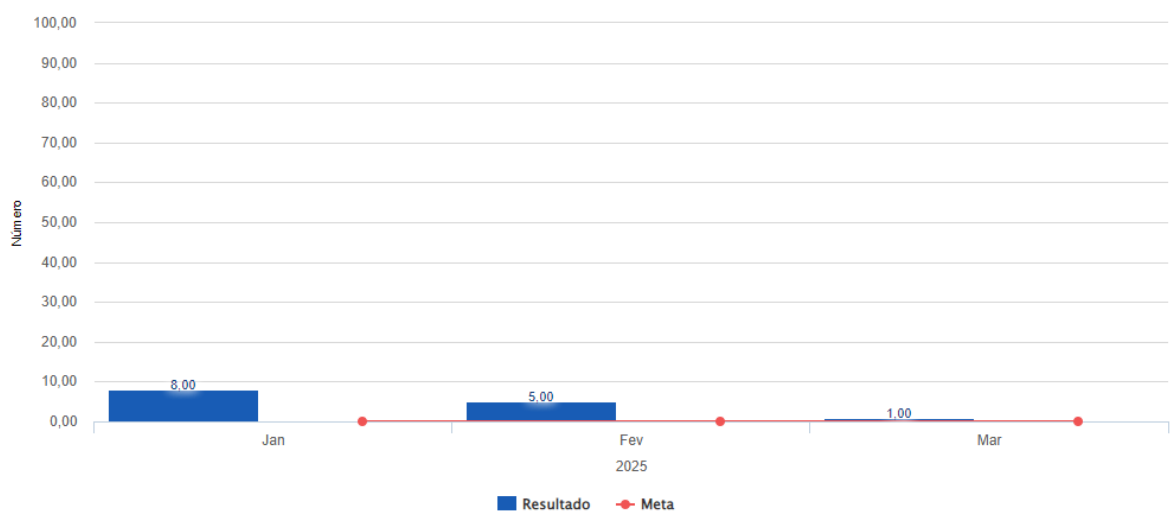
NQSP - Número de Eventos Adversos relacionados a falha de comunicação

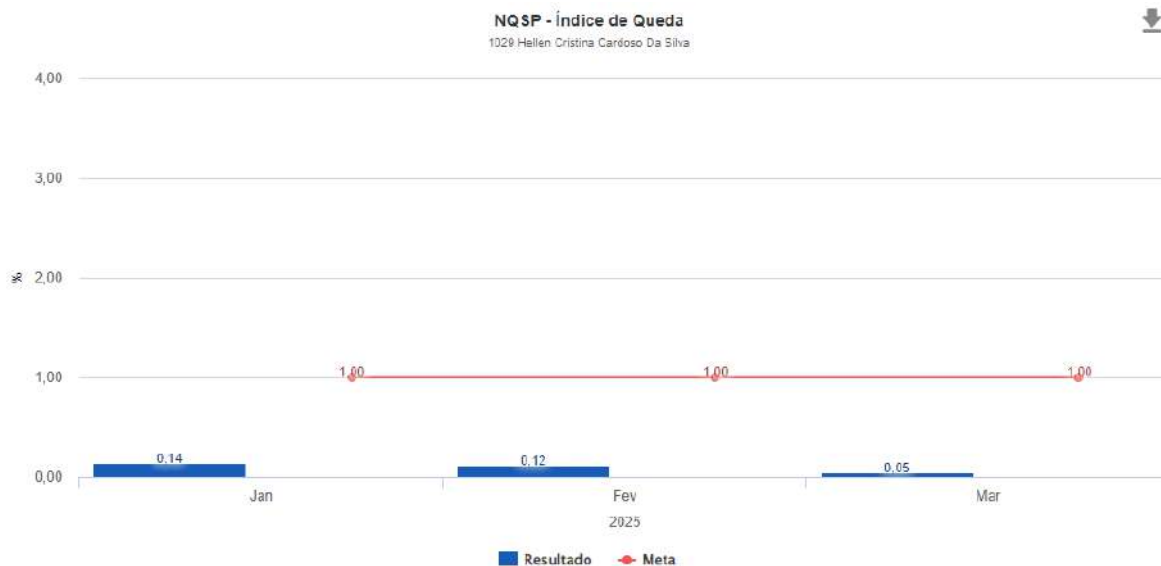
(1029 Hellen Cristina Cardoso Da Silva)



NQSP - Número de Eventos Adversos relacionados a falha de identificação

(1029 Hellen Cristina Cardoso Da Silva)





2. Indicadores

Os indicadores existem a partir da necessidade de tratar uma informação e torná-la de forma acessível, quantificável e compreensível, favorecendo a análise dos dados.

O monitoramento dos indicadores fica sob a responsabilidade do NQSP, por meio do sistema INTERACT, que gerencia e orienta as lideranças em seu processo. Mensalmente ocorrem as reuniões de indicadores com os líderes, onde os mesmos apresentam os dados referentes aos seus setores de atuação. São monitorados indicadores estratégicos, e indicadores de processo, como demonstrado abaixo:

INDICADORES ESTRATÉGICOS – DIRETORIA EXECUTIVA			
SETOR	INDICADOR	Meta	Média 1º trimestre
PE	PE - Experiência do Usuário / NPS	80	81,85
	PE – Percentual de resolatividade de Queixas	80%	100%
	PE - % de Satisfação do Colaborador	80%	82% (2024)
	PE – Taxa de conformidade dos protocolos de segurança	80%	80,07%
	PE – Número de Não conformidades	Monitoramento	19
	PE – índice de eventos adversos	▼ 1,0	0,10
	PE - % de Cumprimentos das ações do Planetree	80%	73%
	PE - %de Eficácia de Treinamento	70%	100%
	PE - % das Ações do PE dentro do prazo de execução	Monitoramento	65%
	PE – Total faturado SUS por contrato de gestão	10%	10,04%
	PE – Média Geral total de faturamento por conta	Monitoramento	28,50
	PE – Resultado operacional	100%	131,05

INDICADORES – DIRETORIA EXECUTIVA			
SETOR	INDICADOR	Meta	Média 1º trimestre
SAU	SAU - Satisfação do usuário	85%	96,32%
RH	RH - Turnover	1,42	4,11
	RH - Índice de efetivação pós-período de experiência	92%	75,46
	RH - Número de RH	369	323
NEP	NEP - Percentual de Treinamentos do PAT Programados x Realizados	70%	89,18%
	NEP - Treinamento Hora/Homem	2:00h	3:51h
	ART - Satisfação de Programação Cultural	Monitoramento	82,66%
	ART - Frequência de visitação da Biblioteca Inclusiva	Monitoramento	335
NQSP	NQSP - Número de Notificação de Incidente	Monitoramento	68
	NQSP - Índice de Queda	▼1,0	0,12
	NQSP - Taxa de Adesão do Protocolo de Segurança do Paciente - Higienização das Mãos	80%	85,66%
	NQSP - Taxa de adesão de check list de verificação de cirurgia segura	80%	96,36%
	NQSP - Número de Eventos Adversos relacionados a falha de identificação	Monitoramento	4,66
	NQSP - Número de Eventos Adversos relacionados a falha de comunicação	Monitoramento	5,66
	NQSP - Taxa de Adesão ao Protocolo de Identificação Segura	80%	73,43
	NQSP - Taxa de Adesão ao Protocolo de Queda	80%	64,85
INDICADORES – DIRETORIA ASSISTENCIAL			
SETOR	INDICADOR	Meta	Média 1º trimestre
DAAS	DAAS – Percentual de Metas Terapêuticas alcançadas	90%	94%
CEO	CEO - Taxa de Cancelamento de Cirurgia Odontologia Realizada sob Anestesia Geral	Monitoramento	39,13%
CME	CME - Número de Carga Reprocessada	2	3,22
SADT	SADT - Número de reexposições de exames	0	9
	SADT - Número de laudos retificados	20	11
SCIH	SCIH - Índice de Consumo de Sabonete	Monitoramento	28,33
	SCIH - Índice de Consumo de Preparação Alcoólica para Mãos	20	28
INDICADORES – DIRETORIA TÉCNICA			
SETOR	INDICADOR	Meta	Média 1º trimestre
DTEC	DTEC -Nº de acionamentos de TRR	Monitoramento	8,66
INDICADORES – GERÊNCIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA			
SETOR	INDICADOR	Meta	Média 1º trimestre
MANUTENÇÃO	MAN – Consumo de Energia Elétrica	Monitoramento	R\$ 69.137,29
TI	TI - Pontuação de Risco - Ataques Cibernéticos	85%	98%
LOGÍSTICA	LOG - Valor de Estoque	Monitoramento	R\$ 1.787.325,72
	LOG - Acuracidade por grupo de estocagem	Monitoramento	96,82
	LOG - Indicador de Perda	Monitoramento	0,06
FARMÁCIA	FAR - Quantidade de Medicamentos ou Materiais em Falta na Farmácia.	1	0,33
	FAR - Número de intervenções farmacêuticas realizadas	Monitoramento	18,66
	FAR - Percentual de consultas farmacêuticas realizadas	70%	68,45
GESTÃO DE ACESSO	GA - % Absenteísmo do SER	Monitoramento	38,60%
	GA - Perda Primária de Agenda	Monitoramento	48,01%
	GA - Absenteísmo Interno	Monitoramento	17,23%
	GA – Absenteísmo de agendamentos de consultas da reabilitação	Monitoramento	24,91%
FINANCEIRO	FIN -Fluxo de Caixa	Monitoramento	R\$ 9.748.787,82
	FIN - Resultado Operacional Acumulado	Monitoramento	R\$ 1.428.606,05

Endereço: Rodovia Arthur Bernardes, nº 1000

Fone: (91) 4042-2157 / 58/ 59

Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c8553ad4c328

Nº do Protocolo: 2025/2515344

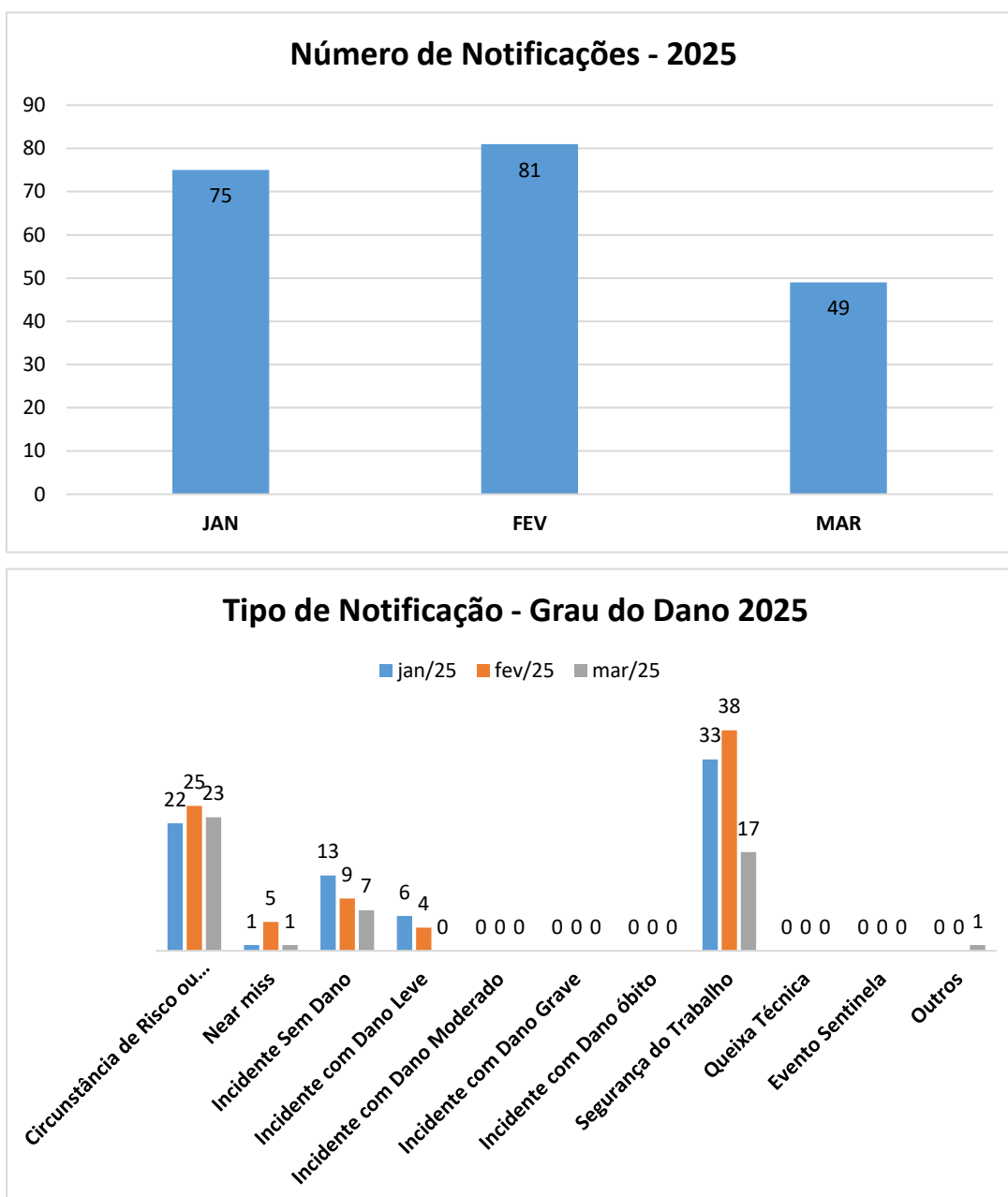
Anexo/Sequencial: 2

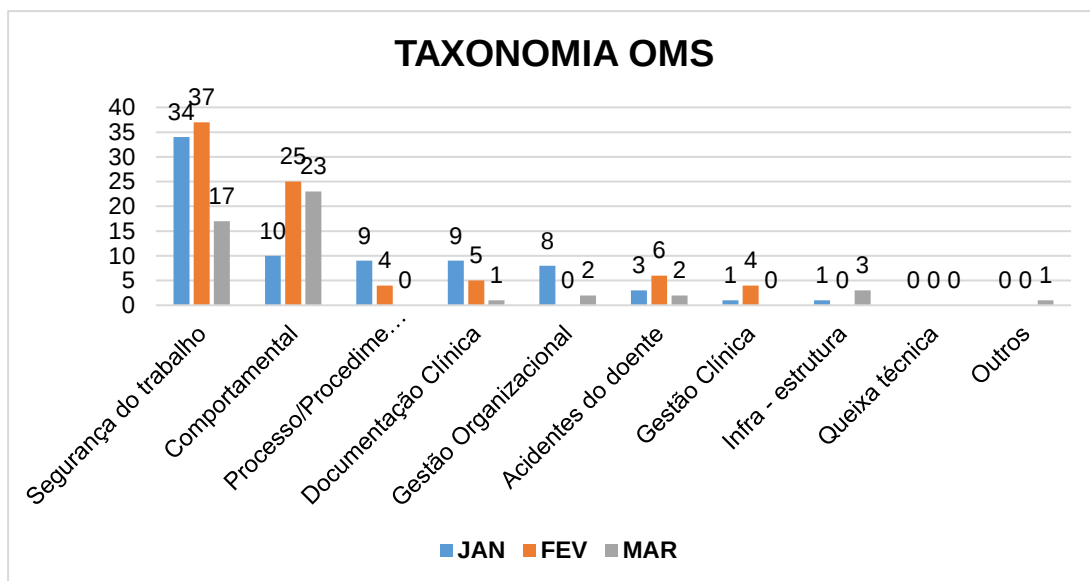
SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

ENGENHARIA CLÍNICA	ENG -Resolutividade das Corretivas no mês de Competência	Monitoramento	92,2%
	ENG -Resolutividade das Preventivas no mês de Competência	Monitoramento	98,3%
DP	DP - Índice de Absenteísmo	2	3,13
SESMT	SESMT - Índice de Acidente de Trabalho	0	0,66
	SESMT - Índice de Incidentes/Desvios	0	4,66

3. Notificações

O NQSP trabalha gerenciando o processo de notificações da instituição, através dos sistemas implantados: Interact e Epimed. No primeiro trimestre de 2025 foram realizadas 205 notificações, abaixo a descrição por categorias:





4. Comissões

No CIIR para auxílio em nossos processos, temos as comissões que funcionam como apoio a gestão na melhoria contínua. Atualmente no CIIR contamos com 11 comissões, que ocorrem de forma mensal ou bimensal, são elas:

- Comissão de Bioética;
- Grupo de Trabalho Humanizado;
- Conselho Consultivo de Pacientes;
- Comissão de custos;
- Comissão de Controle de infecção;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio;
- Comissão de Revisão de prontuário;
- Comissão de Sustentabilidade;
- Comitê Implementador Planetree;
- Comitê de Segurança do Paciente;
- Comissão de Farmácia e Terapêutica;

5. Acreditações

5.1 QMENTUM

No ano de 2024 o CIIR está pleiteando a manutenção da recertificação junto a QMNETUM, no nível Diamond, para isso recebemos visitas dos nossos consultores em dois momentos: nos dias 04 e 05 de abril de 2024 e nos dias 02 e 03 de dezembro de 2024, onde foram sinalizadas as oportunidades de melhoria a serem trabalhadas. Está agendada a próxima visita para validação da certificação para os dias 07 e 08 de maio de 2025.



5.2 PLANETREE

No ano de 2024 realizamos dois envios de relatório com as evidências das ações de cuidado centrado realizadas nos últimos 2 anos. Em 2025 realizamos o último envio de relatório no mês de março. Após o último envio aguardamos a programação da visita de certificação que ocorrerá de maneira presencial, com previsão de ocorrência no primeiro semestre de 2025. Mantemos as atividades dos grupos de trabalhos dos drives, para manutenção de consolidação das ações em toda a instituição.



Endereço: Rodovia Arthur Bernardes, nº 1000

Fone: (91) 4042-2157 / 58/ 59

Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c8553ad4c328

Nº do Protocolo: 2025/2515344

Anexo/Sequencial: 2

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

6. ATIVIDADES / TREINAMENTOS

No primeiro trimestre de 2025 foram realizados diversos treinamentos voltados para a melhoria contínua dos processos, desenvolvimento de lideranças e atualização dos protocolos de segurança do paciente:



Treinamento Imersão "Ser Liderança" – Janeiro/25



Treinamento Gerenciamento de riscos: Papeis e responsabilidades das lideranças – JAN/25



Treinamento Protocolo de Prevenção de Queda – FEV/25



Treinamento ROP's Medicamentos de Alta vigilância MAR/25



Projeto Guardião Azul: Premiação da corrida sustentável: CIIR em 1º Lugar FEV/25



Treinamento Desafio Planetree: Cuidado Centrado MAR/25



Treinamento Protocolo de Identificação Segura – MAR/25



ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2025/2515344

Anexo/Sequencial: 2

Este documento foi assinado eletronicamente na forma do Art. 6º do Decreto Estadual Nº 2.176, de 12/09/2018.

Assinatura(s) do Documento:

Assinado eletronicamente por: Rejane Xavier Soares Gomes, **CPF:** ***.612.831-**

Em: 11/04/2025 12:41:19

Aut. Assinatura: d80535d7e4596493980dce293e0088fd1eb8a03732ccb89464859c2bf94a4ada



Identificador de autenticação: baad02cf-8cfb-4c8c-a52f-c8553ad4c32e

Confira a autenticidade deste documento em

<https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>